

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ, МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ МІСЬКОГО ГОСПОДАРСТВА

О. М. КРАВЕЦЬ

КОНСПЕКТ ЛЕКЦІЙ

з курсу

«УНІВЕРСИТЕТСЬКА ОСВІТА»

*(для студентів 1 курсу денної та 2 курсу заочної форм навчання напрямку підготовки
6.140101 «Готельно-ресторанна справа»)*

**Харків
ХНАМГ
2011**

Кравець О. М. Конспект лекцій з курсу «Університетська освіта» (для студентів 1 курсу денної та 2 курсу заочної форм навчання напрямку підготовки 6.140101 – «Готельно-ресторанна справа») / О. М. Кравець; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х.: ХНАМГ, 2011. – 110 с.

Автор: О. М. Кравець

Рецензент докт. екон. наук, проф. Писаревський І. М.

Рекомендовано кафедрою туризму і готельного господарства, протокол засідання № 3 від «26» жовтня 2010 р.

© Кравець О. М.,
©ХНАМГ, 2011

ЗМІСТ

ВСТУП	4
ПЛАН ЛЕКЦІЙ	5
ЗМ 1.1. ОРГАНІЗАЦІЯ НАВЧАННЯ У ВИЩІЙ ШКОЛІ В КОНТЕКСТІ БОЛОНСЬКОГО ПРОЦЕСУ	7
Тема 1. Вища освіта в контексті Болонського процесу. Фундаменталізація та індивідуалізація підготовки фахівців з вищою освітою	7
Тема 2. Структура вищої освіти в Україні	24
Тема 3. Нормативно-правові засади вищої освіти в Україні	29
Тема 4. Організація навчального процесу у вищій школі	34
Тема 5. Фахова підготовка у вищому навчальному закладі	40
ЗМ 1.2. ОСНОВИ ГОТЕЛЬНОГО ТА РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ	43
Тема 6. Готельний бізнес: розвиток, класифікація, інтеграція. Організація й управлінська структура готелю	43
Тема 7. Ресторанний бізнес: розвиток, концепція, класифікація.	65
Тема 8. Нормативно-правові засади готельно-ресторанної та туристської діяльності	76
Тема 9. Кар'єрний ріст у готельно-ресторанному бізнесі	88
ВИКОРИСТАНІ ДЖЕРЕЛА.....	96
ДОДАТОК А	98
ДОДАТОК Б	102
ДОДАТОК В	105
ДОДАТОК Г	108

ВСТУП

Конспект лекцій призначений для студентів 1 курсу денної та 2 курсу заочної форм навчання напряму підготовки 6.140101 – «Готельно-ресторанна справа» при вивченні нормативної дисципліни «Університетська освіта».

Конспект є одним з важливіших складових елементів методичного забезпечення дисципліни. Він призначений для самостійної роботи студентів і закріплення знань за темами, підготовки до практичних занять і проведення підсумкового контролю.

Основною *метою* викладання дисципліни «Університетська освіта» є підготовка студентів до навчання в університеті відповідно до сучасних інтеграційних процесів у міжнародній освіті в контексті Болонської декларації, ознайомлення студентів 1-го курсу зі змістом їх майбутньої професії, з характером і сферою професійної діяльності, з особливостями практичної діяльності підприємств готельного й закладів ресторанного господарства.

Предметом вивчення дисципліни є організація професійної підготовки фахівців з вищою освітою, сфера професійної діяльності фахівців.

Основними *завданнями*, що мають бути виконані в процесі вивчення дисципліни, є теоретична підготовка студентів з наступних питань:

- законодавство України про вищу освіту;
- стандарти вищої освіти в Україні;
- зміст і методи навчання у вищих навчальних закладах;
- інформаційне й навчально-методичне забезпечення підготовки фахівців з вищою освітою;
- загальні поняття з туризму, готельного, курортного та ресторанного сервісу;
- нормативно-правові засади готельно-ресторанної діяльності.

ПЛАН ЛЕКЦІЙ

План проведення лекційних занять з дисципліни «Університетська освіта» наведено в табл. 1.

Таблиця 1 – План проведення лекційних занять

Назва теми	Перелік питань	Кількість годин		Література
		д/в	з/в	
Модуль 1. Університетська освіта				
ЗМ 1.1. Організація навчання в вищій школі в контексті Болонського процесу				
1	2	3	4	5
Тема 1. Вища освіта в контексті Болонського процесу. Фундаменталізація та індивідуалізація підготовки фахівців з вищою освітою.	1.1. Типи інституцій у вищій освіті. 1.2. Зміна «парадигми» вищої освіти. 1.3 Впровадження кредитно-модульної системи організації навчального процесу (КМСОНП). 1.4. Вища освіта закордоном.	2	1	[1; 3; 12-15; 23; 27]
Тема 2. Структура вищої освіти в Україні.	2.1. Особливості національної ступеневої освіти: поєднання надання освітніх (академічних) і професійних кваліфікацій вищої освіти. 2.2. Освітні (академічні) кваліфікації вищої освіти. 2.3. Освітні рівні вищої освіти. 2.4. Професійні кваліфікацій вищої освіти. 2.5. Освітньо-кваліфікаційні рівні вищої освіти.	2	0,5	[1; 3; 12-15]
Тема 3. Нормативно-правові засади вищої освіти.	3.1. Нормативно-правове регулювання вищої освіти в Україні. 3.2. Система стандартів вищої освіти.	2	-	[1; 3; 12-15; 23]
Тема 4. Організація навчального процесу у вищій школі.	4.1. Соціально-культурна інфраструктура ВНЗ. 4.2. Форми навчання. 4.3. Навчальний час студента. 4.4. Форми організації навчання. 4.5. Контрольні заходи. 4.6. Організація навчально-виховної роботи, кураторська діяльність. 4.7. Студентське самоврядування, як невід’ємна складова демократизації вищої освіти.	2	-	[1; 3; 12-15; 23]

Продовження табл. 1

1	2	3	4	5
Тема 5. Фахова підготовка у вищому навчальному закладі.	5.1. Сутність навчального плану підготовки фахівця за напрямом «Готельно-ресторанна справа». 5.2. Організація технологічної практики за фахом.	2	0,5	[1; 3; 12-15; 23]
Разом годин за ЗМ 1.1		10	2	
ЗМ 1.2. Основи готельного та ресторанного бізнесу				
Тема 6. Готельний бізнес: розвиток, класифікація, інтеграція. Організація й управлінська структура готелю.	6.1. Поняття, структура й еволюція гостинності. 6.2. Класифікація засобів розміщення в світі. 6.3. Основні служби готелю. 6.4. Автоматизовані системи управління.	2	0,5	[4; 11; 16-18; 22-25]
Тема 7. Ресторанний бізнес: розвиток, концепція, класифікація.	7.1. Ринок ресторанних послуг. 7.2. Вплив місце розташування на діяльність ресторану. 7.3. Класифікація підприємств харчування. 7.4. Поняття «меню» в ресторанній діяльності. 7.5. Умови харчування й методи обслуговування. 7.6. Види діяльності ресторанів: фронт-хаус і бек-хаус. 7.7. Барний бізнес як складова індустрії гостинності (HoReCa)	2	0,5	[5; 8; 10-11; 16-22; 24-25]
Тема 8. Нормативно-правові засади готельно-ресторанної та туристської діяльності.	8.1. Туристські організації. 8.2. Основні інструменти регулювання міжнародної готельно-ресторанної та туристської діяльності. 8.3. Основні інструменти регулювання міжнародної готельно-ресторанної та туристської діяльності. 8.4. Державні нормативно-правові акти, що регулюють готельно-ресторанну й туристську діяльності в Україні.	2	0,5	[2; 4-10; 28]
Тема 9. Кар'єрний ріст у готельно-ресторанному бізнесі.	9.1. Загальна характеристика сучасного менеджера в готельно-ресторанному бізнесі: професійно-кваліфікаційні вимоги й організаторські якості. 9.2. Тенденції кар'єрного росту в готельно-ресторанному бізнесі.	2	0,5	[11; 18-21; 24-26; 28]
Разом годин за ЗМ 1.2		8	2	
Усього годин		18	4	

ЗМ 1.1. ОРГАНІЗАЦІЯ НАВЧАННЯ У ВИЩІЙ ШКОЛІ В КОНТЕКСТІ БОЛОНСЬКОГО ПРОЦЕСУ

ТЕМА 1. Вища освіта в контексті Болонського процесу. Фундаменталізація та індивідуалізація підготовки фахівців з вищою освітою

1.1 Типи інституцій у вищій освіті

Згідно з Законом України «Про вищу освіту», **вищий навчальний заклад** (ВНЗ) – освітній, освітньонауковий заклад, який заснований і діє відповідно до законодавства про освіту. Реалізує відповідно до наданої ліцензії освітньо-професійні програми вищої освіти (ВО) за певними освітніми й освітньо-кваліфікаційними рівнями. Забезпечує навчання, виховання й професійну підготовку осіб відповідно до їх покликання, інтересів, здібностей та нормативних вимог у галузі ВО, а також здійснює наукову й науково-технічну діяльність.

Перш ніж розглядати типи інституцій, потрібно ознайомитися з поняттям «інституціональна акредитація».

Акредитація – процедура надання ВНЗ певного типу права провадити освітню діяльність, пов'язану зі здобуттям ВО й кваліфікації, відповідно до вимог стандартів ВО, а також до державних вимог щодо кадрового, науково-методичного й матеріально-технічного забезпечення. Під **рівнем акредитації** розуміють рівень спроможності вищого навчального закладу певного типу провадити освітню діяльність, пов'язану зі здобуттям ВО й кваліфікації. Здійснюється Державною акредитаційною комісією.

Відповідно до існуючих напрямів освітньої діяльності в Україні діють вищі навчальні заклади таких **типів**:

1) **університет** – багатoproфільний ВНЗ IV рівня акредитації, який провадить освітню діяльність, пов'язану зі здобуттям певної ВО й кваліфікації широкого спектра природничих, гуманітарних, технічних, економічних й інших напрямів науки, техніки, культури і мистецтв. Проводить фундаментальні й

прикладні наукові дослідження, є провідним науково-методичним центром. Має розвинуту інфраструктуру навчальних, наукових і науково-виробничих підрозділів, відповідний рівень кадрового й матеріально-технічного забезпечення. Сприяє поширенню наукових знань і здійснює культурно-просвітницьку діяльність. Можуть створюватися класичні й профільні (технічні, технологічні, економічні, педагогічні, медичні, аграрні, мистецькі, культурологічні тощо) університети;

2) **академія** – ВНЗ IV рівня акредитації, який провадить освітню діяльність, пов'язану зі здобуттям певної ВО й кваліфікації в певній галузі науки, виробництва, освіти, культури і мистецтва, проводить фундаментальні й прикладні наукові дослідження. Є провідним науково-методичним центром у сфері своєї діяльності. Має відповідний рівень кадрового й матеріально-технічного забезпечення;

3) **інститут** – ВНЗ III або IV рівня акредитації або структурний підрозділ університету, академії, який провадить освітню діяльність, пов'язану зі здобуттям певної ВО й кваліфікації в певній галузі науки, виробництва, освіти, культури й мистецтва. Проводить наукову, науково-методичну й науково-виробничу діяльність. Має відповідний рівень кадрового й матеріально-технічного забезпечення;

4) **консерваторія (музична академія)** – ВНЗ III або IV рівня акредитації, який провадить освітню діяльність, пов'язану зі здобуттям певної ВО й кваліфікації в галузі культури й мистецтва – музичних виконавців, композиторів, музикознавців, викладачів музичних дисциплін. Проводить наукові дослідження, є провідним центром у сфері своєї діяльності. Має відповідний рівень кадрового й матеріально-технічного забезпечення;

5) **коледж** – ВНЗ II рівня акредитації або структурний підрозділ ВНЗ III або IV рівня акредитації, який провадить освітню діяльність, пов'язану зі здобуттям певної ВО й кваліфікації у споріднених напрямках підготовки (якщо є структурним підрозділом вищого навчального закладу третього або четвертого рівня акредитації або входить до навчального чи навчально-науково-

виробничого комплексу) або за кількома спорідненими спеціальностями. Має відповідний рівень кадрового й матеріально-технічного забезпечення;

б) *технікум (училище)* – ВНЗ I рівня акредитації або структурний підрозділ ВНЗ III або IV рівня акредитації. Проводить освітню діяльність, пов'язану зі здобуттям певної ВО й кваліфікації за кількома спорідненими спеціальностями, і має відповідний рівень кадрового й матеріально-технічного забезпечення.

1.2 Зміна «парадигми» вищої освіти

Згідно з Законом України «Про вищу освіту», *вища освіта* – це рівень освіти, який здобуває особа у вищому навчальному закладі в результаті послідовного, системного й цілеспрямованого процесу засвоєння змісту навчання. Ґрунтується на повній загальній середній освіті. Завершується здобуттям певної кваліфікації за підсумками державної атестації [1].

Порівняльний аналіз сучасних зарубіжних освітніх систем і технологій та наукових розробок вітчизняних педагогів дозволив зробити висновок про те, що основними шляхами розвитку систем освіти є:

- постійне оновлення змісту ВО з метою більш повного забезпечення потреб суспільства, в т.ч. й майбутніх;
- орієнтація на забезпечення конкурентоспроможності випускників на ринку праці;
- формування у студента професійних і соціально-особистісних якостей, які б дозволили йому повністю реалізувати свій інтелектуальний потенціал;
- поглиблення автономії та забезпечення академічної незалежності закладів освіти, посилення їх зв'язків з роботодавцями, як основними замовниками фахівців;
- розширення академічної мобільності студентів, що дозволить повніше реалізовувати їх інтелектуальний потенціал [15].

Праця фахівця будь-якої спеціальності спрямована на певний об'єкт (предмет) діяльності й полягає у виконанні визначених виробничих функцій.

Вона пов'язана з конкретною системою діяльності. Реалізується за допомогою відповідної системи засобів цієї діяльності – праця фахівця пов'язана з конкретною технологією або є елементом цієї технології.

В умовах перманентної науково-технологічної революції життєвий цикл сучасних технологій стає меншим, ніж термін професійної діяльності фахівця. За цих умов домінуючим у освіті стає формування здатності фахівця на основі відповідної фундаментальної освіти перебудовувати систему власної професійної діяльності з урахуванням соціально значущих цілей і нормативних обмежень – тобто формування особистісних характеристик майбутнього фахівця. Якщо визначити за головну мету діяльності системи ВО підготовку такого фахівця, процес навчання доцільно організовувати таким чином, щоб забезпечувати всебічний розвиток особистості майбутнього фахівця. Засобом формування особистості при цьому стають освітні технології, продуктом діяльності – особистість випускника вищого навчального закладу, який має бути компетентним не лише в професійній галузі, але й мати активну життєву позицію, високий рівень громадянської свідомості, бути компетентним при виконанні будь яких завдань (задач), які ставить перед ним життя.

Соціально-економічні й політичні зміни в суспільстві, зміцнення державності України, входження її в цивілізоване світове співтовариство неможливі без структурної реформи національної системи ВО, спрямованої на забезпечення мобільності, працевлаштування й конкурентоспроможності фахівців на ринку праці. Однією із передумов входження України до єдиної Європейської зони ВО є реалізація системою ВО України ідей Болонського процесу.

Болонський процес – це не початок реформи ВО в країнах Західної Європи. Процеси формування зони Європейської ВО розпочаті в 1980-ті рр., а до середини 1990-х вони набули вигляду практичної стиковки існуючих систем ВО західноєвропейських країн. До основних причин, які спонукали країни Євросоюзу до формування єдиного європейського простору ВО, можна віднести:

- процеси інтеграції, що відбуваються в Європі. Шенгенська зона, введення єдиної валюти – все це підштовхувало країни Євросоюзу до створення єдиного

європейського ринку праці. Перепонами на шляху його мобільності стали національні дипломи про вищу освіту, відсутність у потенційних роботодавців можливості здійснити грамотне порівняння кваліфікацій;

– втрата Європою першої в світі позиції в якості місця отримання освіти іноземцями. Виникла гостра загроза від неєвропейських провайдерів ВО, які проникли на європейський ринок через філіали кампусів, віртуальні університети та інші організації, які мають спрощені процедури доступу до ВО.

Вперше ідея єдиного європейського простору ВО була сформульована в 1988 р. У прийнятій Великій хартії університетів. Хартія рекомендувала заохочувати мобільність викладачів, студентів, формувати загальну політику впровадження еквівалентних ступенів зі схожим статусом, здійснювати прозорий контроль знань.

На основі Лісабонської конвенції «Про визнання кваліфікацій, що відносяться до ВО в Європейському регіоні» (1997 р.) були признана палітра систем освіти в Єврорегіоні, що відбивала культурне, соціальне, філософське, релігійне та економічне різноманіття, розширила права університетів у питаннях визнання зарубіжних дипломів і кваліфікацій; створений постійно діючий *Комітет з визнання кваліфікацій*, що стосуються ВО в Єврорегіоні. В якості механізму реалізації конвенції були затверджені створені в 1994 р. під егідою Ради Європи та ЮНЕСКО мережі національних інформаційних центрів ENIC (*European Network of National Information Centers*). Вперше було проголошено поняття «Європа Знань». У декларації про гармонізацію архітектури системи ВО (підписана 25.05.1998р. в Сорбоні) було проголошено, що Європа «..вступає в період великих змін у освіті в умовах праці, диверсифікації курсів професійних кар'єр, коли освіта й підготовка протягом життя стають явною необхідністю».

1.3 Впровадження кредитно-модульної системи організації навчального процесу (КМСОНП)

Болонський процес на рівні держав започаткований 19 червня 1999 року в Університеті міста Болоньї (Італія) підписанням міністрами освіти 30-ти Європейських держав документу, який назвали «Болонська декларація». Цим актом країни-учасниці домовилися про створення єдиного європейського освітнього й наукового простору. В межах цього простору мають діяти єдині вимоги до визнання дипломів про освіту, працевлаштування й мобільності громадян. Щоб істотно підвищити конкурентоспроможність європейського ринку праці й освітніх послуг **Болонська декларація передбачає:**

- прийняття системи легко зрозумілих і порівняних ступенів. Зокрема, через упровадження Додатка до диплома для забезпечення визнання кваліфікації і можливості працевлаштування європейських громадян і підвищення міжнародної конкурентоспроможності європейської системи ВО;

- запровадження в усіх країнах двох основних циклів навчання. При цьому перший, бакалаврський цикл має тривати не менше трьох років. Другий, магістерський – не менше 1,5-2 років. Вони мають сприйматися на європейському ринку праці як освітні й кваліфікаційні рівні;

- впровадження системи кредитів за типом ECTS – європейської системи перерахування залікових одиниць трудомісткості, як належного засобу підтримки великомасштабної студентської мобільності та «навчання протягом усього життя», а також онови для розробки міжвузівських навчальних планів;

- сприяння мобільності шляхом подолання перешкод вільному пересуванню студентів, викладачів, дослідників. Студентам повинен бути забезпечений доступ до можливості одержання освіти й практичної підготовки, а також до супутніх послуг;

- сприяння європейській співпраці щодо забезпечення якості освіти. Розробка порівнянних критеріїв і методів оцінки якості; забезпечення якості шляхом поширення практики взаємного прийняття механізмів акредитації/сертифікації та оцінки. Оцінка буде ґрунтуватися не на тривалості

чи змісті навчання, а на тих знаннях, вміннях і навичках, що набули випускники. Створюються акредитаційні агентства, незалежні від національних урядів;

– впровадження європейського виміру ВО. Для цього, а також для можливості працевлаштування випускників збільшувати розвиток модулів, курсів і програм на всіх рівнях з «європейським» змістом.

19-20 травня 2005 року в м. Берген (Норвегія) на черговій Конференції міністрів освіти країн Європи Україна офіційно приєдналася до Болонської декларації. На конференції було визначено три найбільш пріоритетних напрями діяльності за Болонським процесом до 2010 року: система ступенів; забезпечення якості; терміни навчання.

На Берлінській конференції в 2003 р. було прийнято рішення щодо впровадження третього рівня ВО – «доктор». Зараз система ВО враховує три цикла: бакалаврат – магістратура – докторантура.

16-19 травня 2007 року в Лондоні відбулася V Конференція міністрів освіти європейських країн з повноправною участю делегації України.

Участь ВНЗ в Болонському процесі дає українському студенту, насамперед, можливість зробити свій диплом конвертованим і зрозумілим для західних викладачів і для зарубіжних роботодавців. На сьогодні Україна має відповідні угоди з наступними країнами СНГ – Азербайджаном, Білорусією, Вірменією, Казахстаном, Узбекистаном, Росією, Естонією, а також з Болгарією, Китаєм, Румунією, Словаччиною та Угорщиною. Для працевлаштування і визнання українських дипломів у цих країнах не вимагають жодних інших підтверджень, не потрібно складати додаткові іспити на профпридатність. Достатньо лише надати документ про кваліфікацію спеціаліста. Проте для того, щоб український диплом був визнаний в Європі чи інших країнах світу, необхідно пройти процес нострифікації. Ця процедура проходить по-різному в кожній конкретній країні. Диплом оцінюють спеціальні комісії, які аналізують навчальну програму, а також кваліфікацію випускника.

Кредитно-модульна система організації навчального процесу – модель організації навчального процесу, яка ґрунтується на поєднанні модульних технологій навчання й залікових освітніх одиниць (залікових кредитів).

Метою впровадження КМСОНП – підвищення якості ВО фахівців і забезпечення на цій основі конкурентоспроможності випускників та престижу української ВО в світовому освітньому просторі.

Кредитно-модульна система базується на принципах *ECTS* та *принципі модульності*, який передбачає організацію засвоєння навчального матеріалу в дискретно-неперервному полі за наперед заданою модульною програмою. Вона складається з логічно завершених доз навчального матеріалу (змістових модулів) зі структурованим змістом кожного модуля й системою оцінювально-контрольних параметрів.

Основні завдання КМСОНП:

- адаптація ідей *ECTS* до системи ВО України для забезпечення мобільності студентів у процесі навчання й гнучкості підготовки фахівців, враховуючи швидкозмінні вимоги національного й міжнародного ринків праці;
- забезпечення можливості навчання студента за індивідуальною варіативною частиною освітньо-професійної програми, що сформована за вимогами замовників і побажаннями студента, сприяє його саморозвитку і відповідно підготовці до життя у вільному демократичному суспільстві;
- стимулювання учасників навчального процесу з метою досягнення високої якості ВО;
- унормування порядку надання можливості студенту отримання професійних кваліфікацій відповідно до ринку праці.

У понятійному апараті КМСОНП фігурують такі дефініції, як:

Кредит – умовна одиниця виміру навчального навантаження студента при вивченні якоїсь складової навчальної програми чи окремої дисципліни (курсу), виконаного студентом під час навчання. Ціна кредиту складає 36 академічних годин.

Модуль – навчальна дисципліна, яку вивчають протягом одного семестру.

Для навчальних дисциплін, що вивчають декілька семестрів, модулем є частина дисципліни, що дорівнює одному семестру. Модуль – це задокументована завершена складова частина освітньо-професійної програми (ОПП) (навчальної дисципліни, практики, державної атестації). Реалізується відповідними видами навчальної діяльності студента (лекції, практичні, семінарські, лабораторні заняття, самостійна й індивідуальна робота, практики, контрольні заходи, кваліфікаційні роботи). Модуль складається з декількох *змістових модулів*.

Змістовий модуль (ЗМ) – система навчальних елементів, що засвоюється за допомогою відповідних методів навчання. Змістовий модуль є складовою частиною модуля. Навчальну роботу студента по кожному змістовому модулю оцінюють шляхом контролю успішності студента. Орієнтовний обсяг змістового модуля від 0,5 до 1,0 кредиту (від 18 до 36 академічних годин).

Заліковий кредит підлягає обов'язковому оцінюванню й *зарахуванню*. Заліковий кредит зараховує засвоєння студентом одного модуля. За трудомісткістю дорівнює кількості кредитів модуля. Нормативна трудомісткість залікових одиниць на один навчальний рік – 60 кредитів.

Індивідуальний навчальний план студента – робочий документ студента, що містить інформацію про перелік і послідовність вивчення навчальних дисциплін, обсяг навчального навантаження студента (види навчальної діяльності), типи індивідуальних завдань, систему оцінювання (поточний і підсумковий контроль знань, державну атестацію випускника). В індивідуальному навчальному плані студента зазначаються нормативні навчальні дисципліни, навчальні дисципліни за вибором у межах нормативно встановлених термінів підготовки фахівців певного освітньо-кваліфікаційного рівня та навчальні дисципліни, що вивчаються додатково.

Модульна програма навчальної дисципліни складається зі змістових модулів (модульний розподіл навчального матеріалу) зі структурованим змістом кожного модуля. Причому першим змістовим модулем можуть повторюватися узагальнені й систематизовані знання з попереднього періоду навчання, а останнім модулем - за останній рік.

Рейтинговий показник з дисципліни – числова величина, яка дорівнює відсотковому відношенню суми балів з усіх опорних контрольних зрізів за модуль (семестр, рік, усі роки навчання) до суми максимально можливих балів. *Види рейтингових показників:* модульний, семестровий, річний, загальний.

Рейтинг студента – порядкова позиція студента групи за результатами навчання з усіх предметів; рейтинг визначають за середнім арифметичним рейтингових показників з предметів. *Види рейтингу:* семестровий, річний, загальний.

Європейська кредитно-трансферна система (ECTS) – система, створена для забезпечення єдиної міждержавної процедури виміру й порівняння між закладами освіти результатів навчання студентів, їх академічного визнання. Розроблена для забезпечення мобільності студентів, спрощення розуміння й порівняння навчальних програм і досягнень студентів як між вітчизняними, так і іноземними навчальними закладами. Особливість системи базується на угоді про те, що навчальне навантаження студента очної форми навчання впродовж навчального року становить 60 кредитів. До навчального навантаження включають усі види робіт студентів: слухання лекцій, підготовка й участь у семінарах, практичних і лабораторних заняттях, самостійна робота, складання заліків і іспитів, проходження практики, підготовка й захист курсових і дипломних робіт. Система ECTS базується на принципах взаємної довіри учасників і передбачає виконання правил щодо всіх її складових: застосування кредитів ECTS, шкали оцінювання, угоди про навчання, інформаційних пакетів. Кредити ECTS є числовим еквівалентом оцінки, що призначаються всім розділам програми курсу (дисципліні, модулю) для окреслення навчального навантаження студента та виконують дві функції: визначення трудомісткості роботи й облік її виконання. Кредити ECTS зараховують студентам, які успішно завершили курс і одержали позитивну оцінку виконаної роботи (табл. 2).

Таблиця 2 – Шкала оцінювання навчальних досягнень

Оцінка за національною шкалою	Визначення назви за шкалою ECTS	ECTS оцінка
ВІДМІННО	<i>Відмінно</i> – відмінне виконання лише з незначними помилками	A
ДОБРЕ	<i>Дуже добре</i> – вище середнього рівня з кількома помилками	B
	<i>Добре</i> – в загалі правильна робота з певною кількістю грубих помилок	C
ЗАДОВІЛЬНО	<i>Задовільно</i> – непогано, але зі значною кількістю недоліків	D
	<i>Достатньо</i> – виконання задовольняє мінімальним критеріям	E
НЕЗАДОВІЛЬНО	<i>Незадовільно</i> – потрібно попрацювати перед тим, як отримати залік або іспит	FX
	<i>Незадовільно</i> – необхідна серйозна подальша робота з повторним вивченням модуля	P

Таблиця 3 – Шкала перерахунку оцінок результатів навчання в різних системах оцінювання

Система оцінювання	Шкала оцінювання						
Внутрішній вузівський рейтинг, %	100-91	90-71		70-51		50-0	
Національна 4-бальна і в системі ECTS	5 <i>відмінно</i> A	4 <i>добре</i> B, C		3 <i>задовільно</i> D, E		2 <i>незадовільно</i> FX, F	
Внутрішній вузівський рейтинг у системі ECTS, %	100-91	90-81	80-71	70-61	60-51	50-26	25-0
Національна 7-бальна і в системі ECTS	<i>відмінно</i> A	<i>дуже добре</i> B	<i>добре</i> C	<i>задовільно</i> D	<i>достатньо</i> E	<i>незадовільно*</i> FX¹	<i>незадовільно</i> F²
ECTS, % студентів	A 10	B 25	C 30	D 25	E 10	FX	F
	<i>не враховується</i>						

¹ з можливістю повторного складання

² з обов'язковим повторним курсом

Фундаменталізація та індивідуалізація підготовки фахівців з вищою освітою в контексті Болонського процесу передбачає спрощення системи переведення студентів з одного ВНЗ до іншого. Дипломи ОКР бакалавра діють повсюди, але при цьому навчальний план підготовки передбачає перелік рекомендованих дисциплін, з яких студент має можливість обрати дисципліни на певний обсяг часу. Слід зазначити значне зміщення акценту навчання на самостійну роботу.

1.4 Вища освіта закордоном

Останнім часом набуває популярності отримання ВО закордоном (табл. 4).

Таблиця 4— Кількість українців, які навчались за кордоном на 2009р.

Назва країни	К-сть студентів
<i>Великобританія</i>	4820
<i>США</i>	1716
<i>Австралія</i>	39
<i>Нова Зеландія</i>	68

Первинну інформацію про ВНЗ можна отримати через Інтернет (табл. 4), більш повну й кваліфіковану інформацію – в спеціалізованих агентствах, вартість послуг яких складає €200-600 в залежності від обраної клієнтом освітньої програми (<http://dec-edu.com>, <http://www.studinter.com>, <http://www.au-pair.com.ua>, <http://www.excel.co.ua>, <http://www.dteducation.com>).

Таблиця 5 – ТОП-10 ВНЗ світу за версією TIMES-OQ

Місце	Навчальний заклад	Вартість навчання, \$тис./рік	Офіційний сайт
1	Гарвардський університет	48	http://www.harvard.edu
2	Кембриджський університет	24	http://www.cambridge.org
3	Єльський університет	29	http://www.yale.edu
4	Університетський коледж Лондону	20	http://www.ucl.ac.uk
5	Королівський коледж Лондону	31	http://www.kcl.ac.uk
	Оксфорд	30	http://www.ox.ac.uk
7	Чиказький університет	44	http://www.uchicago.edu
8	Принстон	35	http://www.princeton.edu/main
9	Массачусетський технологічний інститут	30	http://web.mit.edu
10	Каліфорнійський технологічний інститут	33	http://www.caltech.edu

Іноземним студентам надають гуртожиток – студентська резиденція, вартість проживання в якій не входить до вартості навчання. Її сплачують окремо. Вартість залежить від якості житла (можна обрати 1-, 2-місне розміщення, зі зручностями й без). Здійснення підробітку студентами в більшості європейських країн заборонено, що відображено в студентській візі. В США, Канаді, Австралії та деяких інших країнах студентам дозволений підробіток, але не більше 20 год./тиждень.

Таблиця 6 – Вартість вищої освіти за кордоном (витрати на рік), тис. євро

Назва країни	Навчання	Проживання
1	2	3
<i>Великобританія</i>	10-16	8-9
<i>Швейцарія</i>	15-20	10-12
<i>Нідерланди</i>	4-12	10
<i>Німеччина</i>	0,8-1,2	10-12
<i>Франція</i>	8-15	10-12
<i>Італія, Іспанія</i>	10-18	10-12
<i>Польща</i>	2-4	6
<i>Естонія, Литва</i>	5	6
<i>Чехія</i>	безкоштовно/5-10	6
<i>США, Канада</i>	7-30	10-12
<i>Австрія</i>	9-12	7

Таблиця 7 – Студентський мінімум у різних країнах світу

Назва країни	Витрати на проживання, євро/міс. ³
<i>Великобританія</i>	500-900
<i>США</i>	250-500
<i>Німеччина</i>	300-700
<i>Канада</i>	400-650
<i>Швейцарія</i>	500-650
<i>Австрія</i>	600-80
<i>Чехія</i>	200-300

Прийом документів закордонними ВНЗ від іноземних студентів здійснюється до 1 травня начального року. Проте чим вищий рейтинг закладу,

³³ Житло + харчування + транспорт

тим раніше потрібно подавати документи. Особливу увагу потрібно приділяти **комплекту документів**, необхідних для подання: атестат про середню освіту; міжнародний сертифікат про середню освіту або диплом підготовчих курсів; диплом бакалавра українського ВНЗ; мотивований лист; лист-рекомендація від викладачів – 2 шт.; лист-рекомендація від роботодавця (за наявністю досвіду роботи); резюме; офіційний тест на знання іноземної мови.

Поступати до іноземного ВНЗ відразу по закінченню української загальноосвітньої школи неможливо – наша освіта не котується. Такий стан справ пов'язаний з тим, що в українській школі навчаються протягом 11 років, за кордоном же – 12. Приймають до рядів першокурсників університети лише:

- за наявності міжнародного сертифікату про середню освіту, який можна отримати після стаціонарного навчання протягом року на спеціальних мовних курсах: *A-level, IB, High School Certificate, Matura* та ін. (табл. 8).

- за умов проходження підготовчої програми на базі коледжу або університету (*Foundation degree*). Вона дозволяє відточити мовні навички, адаптуватися до закордонних освітніх стандартів і пройти базову академічну підготовку, яка спростить освоєння обраної спеціальності в майбутньому. Вартість програми €1-10 тис. у залежності від рівня навчального закладу. Для вступу до магістратури достатньо наявності диплома бакалавра. Також існують ВНЗ, які надають українським студентам можливість переведення на 2-3 курси навчання. Проте це достатньо тривалий процес, який не гарантує зарахування.

Таблиця 8 – Вартість підготовчих мовних курсів (за тиждень), євро

Країна		Навчання та проживання	
		діти (8-18 років)	дорослі (від 16)
Великобританія	експрес-курси	900	900
	приватні школи	700	-
	мовні центри	600	300-700
	групові поїздки	500	-
Швейцарія		1100	1300
Канада		700	400
Мальта, Кіпр		600	500
Франція, Німеччина		500	350
Італія, Іспанія		400	350
Австралія, Нова Зеландія		-	200-300

Плата за навчання вноситься перед началом семестру. Проте існують певні особливості сплати у різних країнах. Так, деякі швейцарські навчальні заклади надають перевагу сплаті за рік до початку навчання. Відстрочка можлива. Отримання кредиту на навчання можливе лише на території України. Способи сплати за навчання: кредитною карткою (комісія 0-5%); банківським переказом (комісія 0,75-1,5%, мінімум 10 дол.); через тур агенцію (до €2 тис. – комісія €150; більше €2 тис. – 4% від суми). Освіта в деяких федеральних землях Німеччини безкоштовна, в інших - €500 за семестр. У всіх університетах стягують семестровий збір €100-200. Проте для отримання студентської візи необхідно мати кошти на проживання на весь період навчання (зазвичай до посольства надають виписку з рахунку на суму €7608) [27, с. 23].

В Україні також існує велика кількість глобальних стипендіальних проектів (табл. 9). Найбільш активні програми ім. Фултона (фінансують отримання освіти в США) та служби DAAD (в Німеччині).

Таблиця 9 – Можливості для отримання гранту в Україні

Стипендія, грант	Навчальний напрям	Країна	Кому адресована	Час навчання	Період подання документів
<i>Fulbright Scholar Program</i>	Проведення наукових досліджень	США ⁴	Кандидати й доктори наук; журналісти, діячі культури з досвідом роботи не менше 5 років; дослідники без наукового знання	4-9 міс.	до 15 жовтня
<i>International Fulbright Science and Technology Ph.D Program</i>	Навчання в аспірантурі з правом захисту наукового ступеню Ph.D		Бакалаврам, магістрам	3 роки	до 16 травня
<i>Fulbright Graduate Student Program</i>	Навчання в магістратурі		Бакалаврам, спеціалістам, магістрам	1-2 роки	до 16 травня

⁴ Програми ім. Фулбрайта в Україні, www.fulbright.com.ua

<i>Fulbright Faculty Development Program</i>	Проведення наукових досліджень		Молоді вчені до 35 років з досвідом роботи не менше двох років	1 рік	до 31 березня
<i>Програма Європейського університету Відрина</i>	Навчання в магістратурі	Німеччина ⁵	Бакалаврам, магістрам	1-2 роки	до 31 березня

Таблиця 10– Організації, що надають освітні гранти та стипендії

Назва країни	Організація	Сайт
1	2	3
<i>Великобританія</i>	Global Excellence	http://www.postgraduetestudentships.co.uk
	Програма Британської ради Chevening	http://www.britishcouncil.org/new
	Програми Британської ради	http://www.britishcouncil.org/uk/ukraine-education-funding-john-smith.htm
<i>Чехія</i>	Фонд Vysehrad	http://www.visegradfund.org
<i>Угорщина</i>	Магістерська програма від Угорської ради зі стипендій	http://www.scholarship.hu
<i>Німеччина</i>	Studienstipendie n ERP/DAAD/OSI	http://www.daad.de/en/index.htm
	Фонд Фрідріха Наумана	http://www.freiheit.org/webcom/show_uebersicht.php/_c-11/i.html
	Фонд Ханса Зайделя	http://www.hss.de
	Гете-Інститут	http://www.goethe.de/ins/ua/kie/ukindex.htm
	Фонд Фрідріха Еберта	http://www.fes.kiev.ua/new/wb/pages/ukrajinska/golovna.php
	Фонд ім. Олександра фон Гумбольдта	http://www.studyinswitzerland.ru
<i>Франція</i>	Стипендія Ейфеля	http://www.edige.asso.fr/jahia/Jahia/appels/eiffel
<i>Швеція</i>	Visby Programme	http://www.studyinsweden.se

⁵ DAAD, www.daad.org.ua

<i>Австрія</i>	Спеціальна служба з розподілу грантів іноземним студентам	http://www.oead.ac.at
	Програма Erasmus Mundus	http://ec.europa.eu/education/external-relation-programmes/doc72_en.htm
	Інститут соціальних наук	http://www.iwm.at
<i>США</i>	Програма Fulbright	http://www.fulbright.org.ua
	Фонд Сороса	http://www.fordfound.org
	Програма MUSKIE	http://irex.ua/ua
	Фонд Карнегі	http://www.nceeer.org

Зазначені стипендії надають можливість проходити нетривалі стажировки, навчатися на літніх курсах, у магістратурі, працювати над науковими проектами, захищати дисертацію. Задля того, щоб отримати стипендію, необхідно засвідчувувати свою академічну успішність, підтвердити необхідний рівень знання мови викладання та надати мотивований лист. У різних країнах потребують спеціальні сертифікати: у Франції – DALF, в Іспанії – D.E.L.E., у Німеччині – DSH, в Америці – TOEFL, в Англії, Австралії та Канаді – кембриджські сертифікати та IELTS.

Конкурс за більшістю програм проводять раз на рік. Прийом документів здійснюють восени. При чому результати відбору будуть відомі лише навесні. Стипендіатів відбирає спеціалізована комісія, яка складається з професорів різних спеціальностей. При відборі враховують лише академічну або наукову кваліфікацію пошукача.

Володіння новими методами й технологіями керування стало основним фактором, що визначає успіх підприємства на ринку. При існуючих темпах розвитку туристського й готельного бізнесу в Україні компанія, співробітники якої мають лише поверхневі знання, навряд чи утримаються на плаву. Однак вітчизняна освіта поки не в змозі задовольнити потреби галузі в компетентних працівниках. Та й розмаїтість спеціалізації, які пропонують десятки

закордонних шкіл, не зрівняється з тим, що можуть дати одна-дві вітчизняні програми. Проте варто враховувати, що західна освіта занадто відірвана від української дійсності.

Сьогодні в світовій практиці найбільш популярними є наступні **моделі викладання гостинності:**

1) *американська*, якій властива більше сильна акцентуація на менеджменті як такому. При цьому керування готельним або туристським бізнесом розглядається лише як окремий випадок. У результаті на виході виходять випускники «універсали», здатні працювати в кожній галузі;

2) *швейцарська*, в якій велику увагу приділяють прикладним питанням. Розподіл навчального часу між теоретичними й практичними заняттями рівний, проте частіше практика домінує. Студенти освоюють усі позиції, пов'язані з роботою готелю, – від портьє, офіціанта й покоївки до бухгалтера й керуючого. Школи прямо співробітничать з кращими готелями або існують на базі якого-небудь з них, деякі навіть дають можливість пройти практику за межами країни. На додачу стажування в межах країни добре оплачується (наприклад, у Швейцарії – CHF 2-2,5 тис.).

Приклад закордонних освітніх програм у сфері гостинності наведено в Додатку А [26].

Запитання для самоконтролю

1. В якому році і де започатковано Болонський процес?
2. Охарактеризуйте кредитно-модульну систему організації навчального процесу.
3. Назвіть найкращі ВНЗ, які готують фахівців з гостинності.

ТЕМА 2. СТРУКТУРА ВИЩОЇ ОСВІТИ В УКРАЇНІ

2.1 Особливості національної ступеневої освіти: поєднання надання освітніх (академічних) і професійних кваліфікацій вищої освіти

Для структури й форми системи ВО України характерним є поєднання в просторі й часі здобуття академічних і професійних кваліфікацій – **професійна вища освіта**.

У середині 90-х рр. XX ст. було запроваджено ступеневу структуру підготовки фахівців. Ступеневість ВО полягає в здобутті різних ОКР на відповідних етапах (ступенях) ВО.

Виходячи зі структури ВО, її перший ступінь передбачає здобуття ВО ОКР «молодший спеціаліст»; другий – «бакалавр» (базова ВО); третій – «спеціаліст», «магістр» (повна ВО) [15, с. 99].

Загальну структуру ступеневості вищої освіти України наведено на рис. 1.

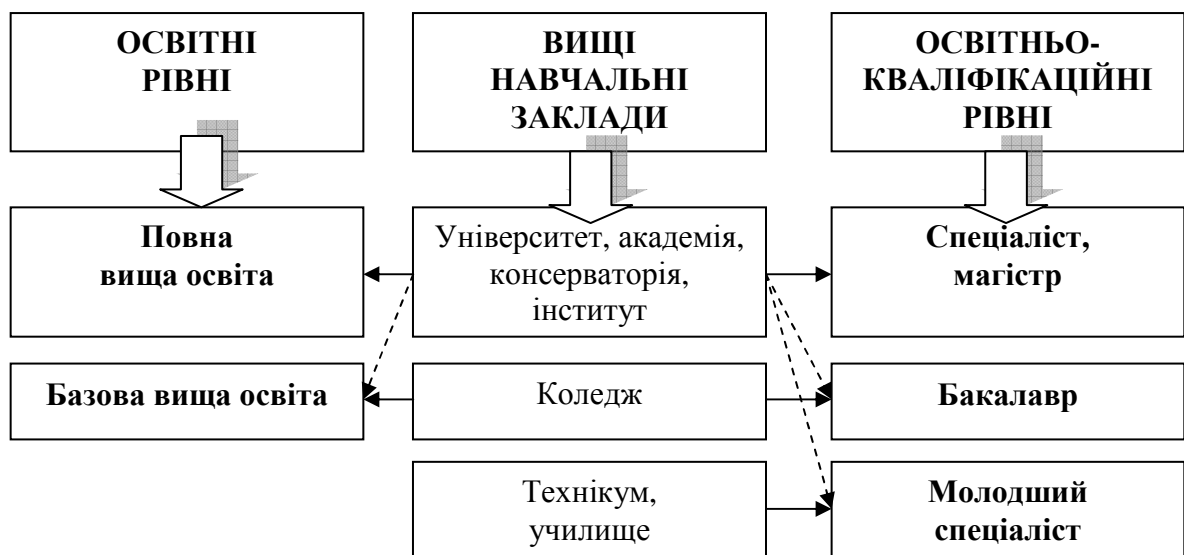


Рис. 1 – Структура ступеневості вищої освіти України

Ступеневість ВО може бути реалізована як через неперервну програму підготовки, так і диференційовано, відповідно до структури ступеневості.

2.2. Освітні (академічні) кваліфікації вищої освіти

Кваліфікація вищої освіти (академічна кваліфікація) – будь-який документ, про надання ступеня, диплома або іншого свідоцтва, що видане уповноваженим органом. Засвідчує успішне завершення програми ВО – курсу навчання. Встановлені такі види документів, які засвідчують здобуття особою ВО та кваліфікації за певними ОКР: диплом молодшого спеціаліста; диплом бакалавра; диплом спеціаліста; диплом магістра.

2.3 Освітні рівні вищої освіти

У системі ступеневої освіти України **освітній рівень вищої освіти** – характеристика ВО за ознаками ступеня сформованості й інтелектуальних якостей особи, достатніх для здобуття кваліфікації, яка відповідає певному ОКР. Відповідно до ст. 6 Закону України «Про вищу освіту» встановлено наступні освітні рівні:

– **неповна вища освіта** – освітній рівень ВО особи, який характеризує сформованість її інтелектуальних якостей, що визначають розвиток особи як особистості і є достатніми для здобуття нею кваліфікацій за ОКР молодшого спеціаліста.

– **базова** – освітній рівень ВО особи, який характеризує сформованість її інтелектуальних якостей, що визначають розвиток особи як особистості і є достатніми для здобуття нею кваліфікацій за ОКР бакалавра.

– **повна** – освітній рівень ВО особи, який характеризує сформованість її інтелектуальних якостей, що визначають розвиток особи як особистості і є достатніми для здобуття нею кваліфікацій за ОКР спеціаліста або магістра.

2.4 Професійні кваліфікації вищої освіти

Згідно з Законом України «Про вищу освіту» в дипломах про ВО термін кваліфікація вживається виключно в значенні, що використовується в документах національної та міжнародної систем праці. Де відповідно до *Державного класифікатора професій України* та *Міжнародної стандартної класифікації* занять **кваліфікація** (професійна кваліфікація) – здатність

працівника виконувати конкретні завдання та обов'язки конкретної *роботи*. Набір завдань і обов'язків, що виконуються або мають бути виконані однією особою. В системі ступеневої освіти України професійні кваліфікації ВО встановлені Державним стандартом вищої освіти України в *Переліку кваліфікацій* за відповідними освітньо-кваліфікаційними рівнями. Кожній з професійних назв робіт, тобто кваліфікацій, що надані в Державному класифікаторі професій України, відповідає кваліфікаційна характеристика посади. Ці кваліфікаційні характеристики подані в *Довіднику кваліфікаційних характеристик професій працівників*. У кожній кваліфікаційній характеристиці з Довідника визначаються завдання, обов'язки конкретної роботи певного рівня професійної діяльності.

Рівні професійної діяльності в сфері праці України

У сфері праці України розрізняють такі **рівні професійної діяльності**:

- *стереотипний рівень (рівень використання)* – вміння використовувати налагоджену систему (об'єкт діяльності) під час виконання конкретних завдань діяльності та знання призначення об'єкта і його основних (характерних) властивостей;
- *операторський рівень* – уміння готувати (налагоджувати) систему й керувати нею під час виконання конкретних завдань діяльності та знання принципу (основних особливостей) побудови й принципу дії системи на структурно-функціональному рівні;
- *експлуатаційний рівень* – уміння під час виконання конкретних задач діяльності тестувати й аналізувати роботу системи з метою виявлення й усунення пошкоджень і знання методів аналізу функціонування системи й методів аналізу, пошуку й усунення пошкоджень;
- *технологічний рівень* – уміння під час виконання конкретних завдань діяльності здійснювати розробку систем, що відповідають заданим характеристикам (властивостям), і знання методів синтезу й технологій розробки систем і способів їх моделювання;
- *дослідницький рівень* – уміння проводити дослідження систем з метою

перевірки їх відповідності заданим властивостям. Уміння вибирати з сукупності систему, що дає змогу найбільш ефективно вирішувати задачі діяльності. Знання методики дослідження систем і методів оцінювання ефективності їх застосування під час вирішення конкретних задач діяльності.

Зв'язок між освітніми й освітньо-кваліфікаційними рівнями вищої освіти

Є певний зв'язок між освітніми й ОКР ВО, встановлений в ст.7-8 Закону України «Про вищу освіту», й рівнями професійної діяльності, визначені в Довіднику кваліфікаційних характеристик професій працівників:

- *рівень використання* відповідає ОКР кваліфікованого робітника і, відповідно, освітньому рівню базової або повної загальної середньої освіти;
- *операторський рівень* відповідає ОКР молодшого спеціаліста й рівню неповної ВО;
- *експлуатаційний рівень* відповідає ОКР бакалавра й освітньому рівню базової ВО;
- *технологічний рівень* відповідає ОКР спеціаліста і, відповідно, освітньому рівню повної ВО;
- *дослідницький* – відповідає ОКР магістра й освітньому рівню повної ВО.

2.5 Освітньо-кваліфікаційні рівні вищої освіти

Під ***освітньо-кваліфікаційним рівнем (ОКР)*** вищої освіти розуміють характеристику ВО за ознаками ступеня сформованості знань, умінь і навичок особи, що забезпечують її здатність виконувати завдання й обов'язки (роботи) певного рівня професійної діяльності.

1. Молодший спеціаліст – ОКР ВО особи, яка на основі повної загальної середньої освіти здобула неповну ВО, спеціальні уміння й знання, достатні для здійснення виробничих функцій певного рівня професійної діяльності, що передбачені для первинних посад у певному виді економічної діяльності.

2. Бакалавр – ОКР ВО особи, яка на основі повної загальної середньої освіти здобула базову ВО, фундаментальні й спеціальні вміння та знання щодо узагальненого об'єкта праці (діяльності), достатні для виконання завдань і

обов'язків (робіт) певного рівня професійної діяльності, передбачені для первинних посад у певному виді економічної діяльності. Підготовка фахівців ОКР бакалавра може здійснюватися на основі ОКР рівня молодшого спеціаліста.

3. *Спеціаліст* – ОКР ВО особи, яка на основі ОКР бакалавра здобула повну ВО, спеціальні вміння й знання, достатні для виконання завдань і обов'язків (робіт) певного рівня професійної діяльності, що передбачені для первинних посад у певному виді економічної діяльності.

4. *Магістр* – ОКР ВО особи, яка на основі ОКР бакалавра здобула повну ВО, спеціальні вміння й знання, достатні для виконання професійних завдань і обов'язків (робіт) інноваційного характеру певного рівня професійної діяльності, що передбачені для первинних посад у певному виді економічної діяльності. Підготовка фахівців ОКР магістра може здійснюватися на основі ОКР спеціаліста.

Запитання для самоконтролю

1. Охарактеризуйте поняття «ступеневість вищої освіти» в Україні.
2. Назвіть ОКР вищої освіти.

ТЕМА 3. НОРМАТИВНО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ ВИЩОЇ ОСВІТИ В УКРАЇНІ

3.1. *Нормативно-правове регулювання вищої освіти в Україні*

Управління в галузі ВО в Україні здійснюють Кабінет Міністрів України й Управління в галузі ВО, регулювання – на основі: Закону України «Про освіту» та «Про вищу освіту»; Указу Президента України від 12 вересня 1995 р. № 832 «Про основні напрями реформування вищої освіти в Україні» від 23 січня 1996 р. № 77/96; «Про заходи щодо реформування системи підготовки спеціалістів та працевлаштування випускників вищих навчальних закладів» від 8 лютого 2001 р. № 78/201; «Про програму роботи з обдарованою молоддю на 2001-2005 роки» від 17 лютого 200 № 199/2004; «Про заходи щодо вдосконалення системи

вищої освіти»; Постанови Кабінету Міністрів України від 3 листопада 1993 р. № 896 «Про Державну національну програму «Освіта (Україна ХХІ століття)» від 12 листопада 1997 р. № 1260; «Про документи про освіту та вчені звання» від 24 травня 1997 р. № 507; «Про перелік напрямів та спеціальностей, за якими здійснюється підготовка фахівців у вищих навчальних закладах за відповідними освітньо-кваліфікаційними рівнями» від 20 січня 1998 р. № 65; «Про затвердження Положення про освітньо-кваліфікаційні рівні (ступеневу освіту)» від 7 серпня 1998 р. № 1247; «Про розроблення державних стандартів вищої освіти»; Наказу Міністерства освіти України «Положення про організацію навчального процесу у вищих навчальних закладах» № 161 та ін.

3.2 Система стандартів вищої освіти

Систему стандартів вищої освіти України складають:

1) *державний стандарт вищої освіти*. Складові: перелік кваліфікацій за відповідними ОКР; перелік напрямів і спеціальностей, за якими здійснюють підготовку фахівців у ВНЗ за відповідними ОКР; вимоги до освітніх рівнів ВО; вимоги до ОКР ВО.

2) *галузеві стандарти вищої освіти*. Складові: освітньо-кваліфікаційні характеристики випускників вищих навчальних закладів; освітньо-професійні програми підготовки; засоби діагностики якості ВО;

3) *стандарти вищої освіти ВНЗ*. Складові: перелік спеціалізацій за спеціальностями; варіативні частини освітньо-кваліфікаційних характеристик випускників ВНЗ; варіативні частини освітньо-професійних програм підготовки; варіативні частини засобів діагностики якості ВО; навчальні плани; програми навчальних дисциплін.

Відповідно до чинних нормативно-правових і нормативно-методичних документів в Україні використовують освітні технології, притаманні системі вищої професійної освіти. Переважна більшість посад, визначених галузевими кваліфікаційними довідниками, потребують від фахівця значного практичного досвіду професійної діяльності. В зв'язку з чим профпідготовка фокусується на обмеженій кількості посад, що не потребують від випускників попереднього практичного досвіду – так звані «**первинні посади**». Академічна ж кваліфікація випускників дає змогу в подальшому здійснювати професійну кар'єру завдяки набуттю практичного досвіду

(компетентності) або зміні кваліфікації в закладах післядипломної освіти тощо. На підставі кваліфікаційних характеристик (вимог сфери праці) й вимог соціально-значущих рис і якостей випускника формується компетентна модель фахівця у вигляді складової системи стандартів ВО – *освітньо-кваліфікаційної характеристики (ОКХ)*. В ній визначається місце фахівця в структурі галузей економіки держави, вимоги до його компетентності тощо. Відображаються цілі ВО й професійної підготовки у формі системи умінь вирішувати певні завдання діяльності (рис. 2) [14, с. 103].



Рис. 2 – Структура освітньо-кваліфікаційної характеристики

ОКХ, тобто модель фахівця, має бути трансформована в модель підготовки цього фахівця, що також подається у вигляді складової системи вищої освіти –

освітньо-професійної програми підготовки (і й професійної підготовки фахівця (у формі системи змістових модулів) і нормативний термін навчання відповідно до визначеного рівня професійної діяльності (рис. 3) [14, с. 104].

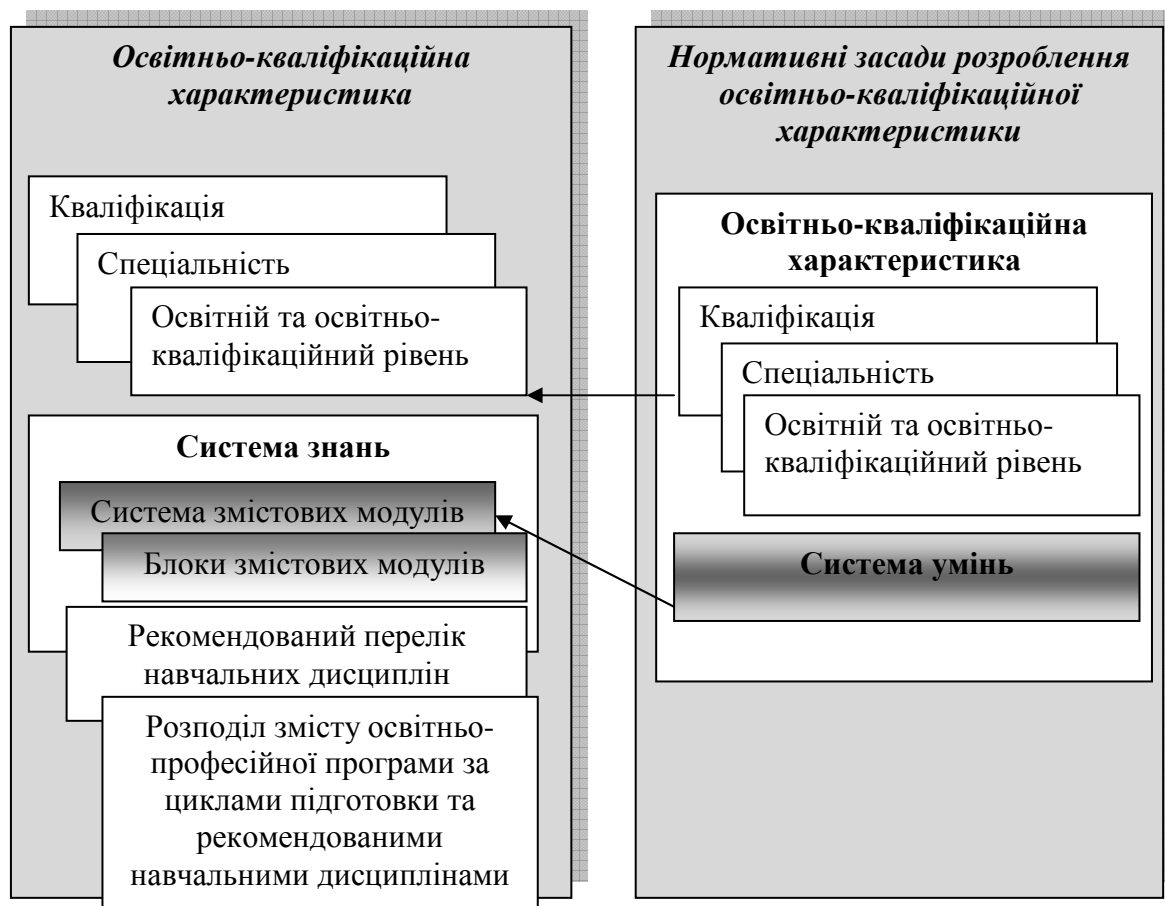


Рис. 3 – Структура освітньо-професійної програми

Стандарти ВО є основою оцінки якості ВО й професійної підготовки, а також якості освітньої діяльності вищих навчальних закладів незалежно від їх типів, рівнів акредитації та форм навчання. Порядок розроблення стандартів ВО і внесення змін до них, а також здійснення контролю за їх дотриманням визначається КМУ.

Якість вищої освіти – сукупність якостей особи з вищою освітою, що відображає її професійну компетентність, ціннісну орієнтацію, соціальну спрямованість і обумовлює здатність задовольняти як особисті духовні й матеріальні потреби, так і потреби суспільства.

Засоби діагностики якості ВО також є складовою системи стандартів ВО (рис. 4) [14, с. 107]. Якість ВО є важливим чинником економічного

зростання. Для підвищення продуктивності праці необхідно створити відповідний людський капітал, і набагато дешевше й ефективніше зростити його з внутрішніх ресурсів.

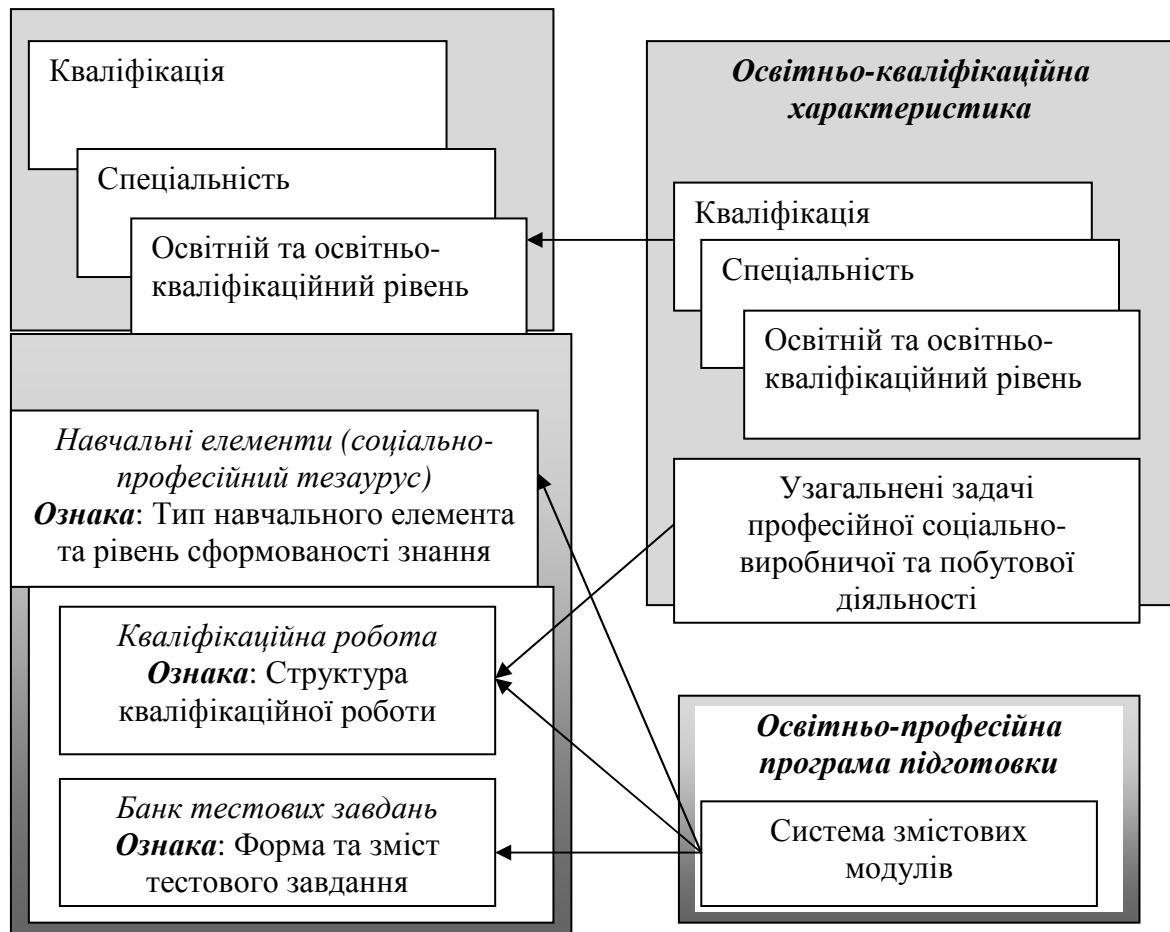


Рис. 4 – Структура засобів діагностики якості вищої освіти

Ключове завдання системи ВО країни – підготовка молодих людей, здатних розвивати можливості країни. Згідно з рейтингом конкурентоспроможності Світового Економічного Форуму якість української освіти досить висока (46 місце серед 133 країн).

Запитання для самоконтролю

1. Назвіть основні стандарти, які входять до системи стандартів вищої освіти України.
2. Охарактеризуйте поняття ОКХ та ОПП.

ТЕМА 4. ОРГАНІЗАЦІЯ НАВЧАЛЬНОГО ПРОЦЕСУ У ВИЩІЙ ШКОЛІ

4.1 Соціально-культурна інфраструктура ВНЗ

Структурними підрозділами ХНАМГ є:

1) **кафедра** – базовий структурний підрозділ ВНЗ (його філій, інститутів, факультетів), що проводить навчально-виховну й методичну діяльність з однієї або кількох споріднених спеціальностей, спеціалізацій чи навчальних дисциплін і здійснює наукову, науково-дослідну й науково-технічну діяльність за певним напрямом;

2) **факультет** – основний організаційний і навчально-науковий структурний підрозділ ВНЗ III та IV-го рівнів акредитації, що об'єднує відповідні кафедри й лабораторії;

3) **філія** – відокремлений структурний підрозділ, що створюється з метою забезпечення потреб у фахівцях місцевого ринку праці й наближення місця навчання студентів до їх місця проживання;

4) **музей академії;**

5) **спорткомплекс;**

6) **бібліотека.**

Бібліотека ВНЗ і правила користування її фондами

Бібліотека розташована в центральному корпусі ХНАМГ на нульовому поверсі. В бібліотеці налічується понад мільйон томів навчальної, наукової та художньої літератури. Фонди бібліотеки є складовою частиною загальнодержавної довідково-інформаційної системи і знаходяться під охороною держави. **Структура бібліотеки ХНАМГ:**

1) **читальний зал гуманітарних наук**, у фонді якого знаходяться книжкові й періодичні видання з філософії, соціології, політології, психології, релігієзнавства, культурології, економіки, історії;

2) **читальний зал прикладних і технічних наук**, у фонді якого знаходиться навчальна й нормативна література і журнали з математики, фізики, хімії,

екології, будівництва, архітектури, світлотехніки, електротехніки, електромеханіки, водопостачання тощо;

3) *електронний читальний зал (цифрова бібліотека)*, в залі якого працюють 55 сучасних комп'ютерів. Фонд залу складається з навчальних посібників, конспектів лекцій, методичних вказівок викладачів академії в цифровому форматі, книг на CD. Користувачам надається доступ до Інтернету й електронних баз локальної мережі: «Буд-Інформ» (нормативні документи з будівництва, архітектури й проектування); «Експерт-Юрист ПРО» (інформаційно-правова бібліотека) тощо;

4) *довідково-бібліографічний відділ* здійснює довідково-інформаційне обслуговування всіх категорій читачів. У фонді відділу знаходяться енциклопедії, довідники, література про Харків і область, інші довідкові видання, дисертації, автореферати дисертацій, реферативні журнали. Відділ проводить заняття зі студентами 1-го курсу з «Основ бібліотечно-бібліографічних знань». Правила користування бібліотекою розроблені відповідно до Закону України «Про бібліотеки і бібліотечну справу», затвердженого 27 січня 1995 р.

4.2 Форми навчання

Навчання у вищих навчальних закладах здійснюється за такими **формами**: 1) денна (очна); 2) вечірня й заочна (дистанційна); 3) екстернатна.

4.3 Навчальний час студента

Навчальний час студента – академічна година, навчальний день, тиждень, семестр, курс, рік.

Академічна година – мінімальна облікова одиниця навчального часу. Тривалість академічної години становить, як правило, 45 хвилин. Дві академічні години утворюють пару академічних годин («пара»).

Навчальний день – складова частина навчального часу студента тривалістю не більше 9 академічних годин.

Навчальний тиждень – складова частина навчального часу студента тривалістю не більше 54 академічних годин.

Навчальний семестр – складова частина навчального часу студента, що закінчується підсумковим семестровим контролем. Тривалість семестру

визначається навчальним планом.

Навчальний курс – завершений період навчання студента протягом навчального року. Тривалість перебування студента на навчальному курсі включає час навчальних семестрів, підсумкового контролю й канікул. Сумарна тривалість канікул протягом навчального курсу, крім останнього, становить не менше 8 тижнів. Початок і закінчення навчання студента на конкретному курсі оформляються відповідними (перевідними) наказами.

Навчальний рік триває 12 місяців, розпочинається, як правило, 1 вересня і для студентів складається з навчальних днів, днів проведення підсумкового контролю, екзаменаційних сесій, вихідних, святкових і канікулярних днів [1].

4.4 Форми організації навчання

Навчальний процес у ХНАМГ здійснюється в таких **формах**: *навчальні заняття; самостійна робота; практична підготовка; контрольні заходи.*

Основними видами навчальних занять у ХНАМГ є: *лекція; лабораторне, практичне, семінарське, індивідуальне заняття; консультація.*

Самостійна робота студента є основним засобом оволодіння навчальним матеріалом у час, вільний від обов'язкових навчальних занять. Навчальний час, відведений для самостійної роботи студента, регламентується робочим навчальним планом і повинен становити не менше 1/3 і не більше 2/3 загального обсягу навчального часу студента, відведеного для вивчення конкретної дисципліни.

Зміст самостійної роботи студента над конкретною дисципліною визначається навчальною програмою дисципліни, методичними матеріалами, завданнями та вказівками викладача. Самостійна робота студента забезпечується системою навчально-методичних засобів, передбачених для вивчення конкретної навчальної дисципліни: підручник, навчальні й методичні посібники, конспект лекцій викладача, практикум тощо.

4.5 Контрольні заходи

Контрольні заходи включають:

- 1) **поточний контроль** здійснюється під час проведення практичних, лабораторних і семінарських занять. Має на меті перевірку рівня підготовленості студента до виконання конкретної роботи;
- 2) **підсумковий контроль** проводиться з метою оцінки результатів навчання на певному ОКР або на окремих його завершених етапах. Включає *семестровий контроль* (у формах семестрового екзамену, диференційованого заліку або заліку з конкретної навчальної дисципліни в обсязі навчального матеріалу, визначеного навчальною програмою, і в терміни, встановлені навчальним планом). *Державну атестацію студента*, яку здійснює державна екзаменаційна (кваліфікаційна) комісія після завершення навчання на певному освітньому (кваліфікаційному) рівні або його етапі з метою встановлення фактичної відповідності рівня освітньої (кваліфікаційної) підготовки вимогам освітньої (кваліфікаційної) характеристики. ВНЗ може використовувати модульну та інші форми підсумкового контролю після закінчення логічно завершеної частини лекційних і практичних занять з певної дисципліни і їх результати враховувати при виставленні підсумкової оцінки.

4.6 Організація навчально-виховної роботи, кураторська діяльність

Куратором академічної групи під час проведення деканських годин, у процесі відвідування навчальних занять студентів, їх помешкань у гуртожитку, шляхом надання студентам інформаційно-довідкового матеріалу і т. ін. При активній співпраці з деканатом відповідного факультету та кафедрами, які проводять навчальні заняття в групі, **забезпечується**: 1) ознайомлення студентів з нормативною базою організації навчального процесу в ХНАМГ, у т.ч. з цілями, завданнями й особливостями кредитно-модульної системи підготовки фахівців; 2) ознайомлення студентів з правилами внутрішнього розпорядку ХНАМГ, правами та обов'язками студентів, викладачів і адміністрації; 3) проведення планових організаційних годин; 4) організація

виборів студентського активу групи; 5) організація взаємодопомоги в навчанні на основі всебічного вивчення особистостей студентів групи: ознайомлення з особистими справами студентів, результатами вступних іспитів та поточними навчальними успіхами; 6) сприяння налагодженню зв'язків студентів групи з деканатом факультету, випусковою кафедрою, студентським сенатом та іншими підрозділами академії; 7) залучення студентів, на основі ознайомлення з їх індивідуальними можливостями й здібностями, до активної участі в науковому, спортивному, культурному житті групи, факультету й Академії, участі в трудових і святкових заходах; 8) сприяння покращенню побуту й організації відпочинку студентів, які мешкають у гуртожитку; 9) підтримання взаємозв'язку з родинами студентів, особливо студентів першого курсу та тих студентів, які мешкають у гуртожитку; 10) ведення відповідної інформаційно-облікової документації куратора групи й т. д.

4.7 Студентське самоврядування як невід'ємна складова демократизації вищої освіти

Оскільки проблематика розвитку студентського самоврядування розглядається в контексті реформування системи освіти України, її демократизації. Адже згідно з принципами Болонського процесу студентство розглядається як партнер. В умовах трансформаційних зрушень у суспільстві, доцільно розглянути цю проблему в руслі міждисциплінарної теорії модернізації, яка охоплює собою економічну, соціальну, правову, культурно-духовну та інші сфери суспільного життя.

Основними завданнями органів студентського самоврядування є:

- забезпечення й захист прав і інтересів студентів, зокрема стосовно організації навчального процесу;
- забезпечення виконання студентами своїх обов'язків;
- сприяння навчальній, науковій і творчій діяльності студентів;
- сприяння створенню відповідних умов для проживання та відпочинку студентів;
- сприяння діяльності студентських гуртків, товариств, об'єднань, клубів за інтересами;

- організація співробітництва зі студентами інших вищих навчальних закладів і молодіжними організаціями;
- сприяння працевлаштуванню випускників;
- участь у вирішенні питань міжнародного обміну студентами.

Студентське самоврядування здійснюється на рівні студентської групи, факультету, гуртожитку, вищого навчального закладу. Вищий орган – загальні збори (конференція) студентів ВНЗ, які ухвалюють Положення про студентське самоврядування; обирають виконавчі органи студентського самоврядування та заслуховують їх звіти; визначають структуру, повноваження та порядок обрання виконавчих органів студентського самоврядування. Органи студентського самоврядування можуть мати різноманітні форми (сенат, парламент, старостат, студентська навчальна (наукова) частина, студентські деканати, ради тощо).

Студентське самоврядування в європейських університетах, яке не є однотипним, сьогодні слугує моделлю, об'єктом для порівняння або певним алгоритмом для українських студентів, є результатом органічної модернізації західного суспільства. Студентська пасивність в Україні в сфері студентського самоврядування, ймовірно за все, викликана не соціальною апатією чи зневірою студентства, а скоріш недостатньою поінформованістю студентського загалу як щодо діяльності органів студентського самоврядування, так і щодо своїх прав і можливостей в стосунках з адміністрацією. Заповнення певного «інформаційного вакууму» щодо можливостей і практичної діяльності органів студентського самоврядування буде стимулювати інтерес студентів до самоврядування та сприяти активізації участі широкого загалу студентства в їх діяльності.

ТЕМА 5. ФАХОВА ПІДГОТОВКА В ХНАМГ

5.1. *Сутність навчального плану підготовки фахівця за напрямом «Готельно-ресторанна справа»*

Організація навчального процесу здійснюється навчальними підрозділами ВНЗ (факультетами, кафедрами, відділеннями, предметними або цикловими комісіями тощо). Основним нормативним документом, що визначає організацію навчального процесу в конкретному напрямку освітньої або кваліфікаційної підготовки, є **навчальний план** – нормативний документ ВНЗ. Він складається на підставі *освітньо-професійної програми* й структурно-логічної схеми підготовки і визначає перелік і обсяг *нормативних і вибіркового навчальних дисциплін*, послідовність їх вивчення, конкретні форми проведення навчальних занять і їх обсяг, графік навчального процесу, форми й засоби проведення поточного й підсумкового контролю. Навчальний план затверджує керівник ВНЗ.

Для конкретизації планування навчального процесу на кожний навчальний рік складається **робочий навчальний план**.

Нормативні навчальні дисципліни встановлюються державним стандартом освіти. Дотримання їх назв і обсягів є обов'язковим для навчального закладу.

Вибіркові навчальні дисципліни встановлюються ВНЗ і вводяться для задоволення освітніх і кваліфікаційних потреб особи, ефективного використання можливостей і традицій конкретного навчального закладу, регіональних потреб тощо.

Місце й значення навчальної дисципліни, її загальний зміст і вимоги до знань і вмінь визначаються *навчальною програмою дисципліни*. Навчальна програма нормативної дисципліни є складовою державного стандарту освіти, навчальна програма вибіркової дисципліни розробляється ВНЗ.

5.2 Організація технологічної практики за фахом

Завершальним етапом вивчення техніко-економічних і організаційних дисциплін у ХНАМГ з напрямів підготовки «Менеджмент», «Туризм» та «Готельно-ресторанна справа» є *технологічна практика*.

Основна мета технологічної практики – ознайомлення з професією, збір матеріалів і одержання практичних навичок, закріплення, розширення, поглиблення й систематизація знань, отриманих при вивченні загально-професійних і спеціальних дисциплін на основі вивчення діяльності підприємства галузі. Відповідно до навчального плану й графіка проходження практик тривалість технологічної практики складає чотири місяця.

Основні завдання технологічної практики:

- отримання чіткого уявлення про призначення й місце підприємства в складі загального комплексу готельного, курортного й туристського сервісу;
- вивчення організації роботи підприємства, його служб, підрозділів;
- вивчення умов і методів роботи кваліфікованих робітників провідних професій;
- чітке розуміння послідовності технологічних процесів виробництва, знайомство з устаткуванням і спорудами, організацією їх ремонту, автоматизацією і контролем за якістю продукції і обслуговуванням споживачів;
- вивчення порядку організації і забезпечення робочих місць, охорони праці й протипожежної безпеки;
- придбання навичок роботи у виробничому колективі;
- вивчення динаміки основних техніко-економічних показників діяльності підприємства.

Відбір студентів для проходження практики на конкретному підприємстві здійснюється в декілька етапів. Так, зарахування студентів до проходження практики на ГК «Ялта-Інтурист» (далі – ГК) здійснюється шляхом низки співбесід – внутрішньо-академічних (з викладачами випускаючої кафедри ТіГГ) і зовнішніх (з менеджерами з персоналу ГК). За результатами співбесід проходить розподіл студентів на наступні посади:

- 1) порт'є II категорії, швейцар (Служба прийому й розміщення);
- 2) офіціант (Дирекція з харчування й напоїв);
- 3) покоївка (Служба готельного господарства);
- 4) робітник пляжу, рятівник (Спорткомплекс).

Загальне керівництво практикою студентів на підприємстві здійснює випускаюча кафедра ТiГГ в особі керівника практики, Дирекція з персоналу та керівники служб ГК.

Під час практики студенти проживають у гуртожитку, який знаходиться безпосередньо в ГК. Харчування в їдальні для персоналу й користування спортзалом здійснюється за пільговими цінами. Відвідування власного пляжу готелю – безкоштовне. Оплата праці студентів-практикантів – за штатним розкладом. Строк проходження технологічної практики зараховується як трудовий стаж (підприємство відкриває кожному практиканту трудову книжку). Протягом практики постійно проводяться професійно-орієнтовані тренінги, також організовуються екскурсії та інші розважальні заходи.

По закінченні терміну технологічної практики кожен практикант отримує іменний *Сертифікат*, у якому зазначено напрямок діяльності студента (готельний або ресторанний сервіс) і рекомендаційний лист, наявність яких надає певні переваги в майбутньому працевлаштуванні.

Постійність ділових відносин між ХНАМГ і ГК «Ялта-Інтурист» зумовлює щорічне збільшення кількості студентів, направлених на проходження технологічної практики – від 23 студентів у 2007 р. до 56 у 2010 р.

Практичні навички відіграють визначальну роль у професійній діяльності будь-якого фахівця. Чим більший досвід накопичений людиною з практичного використання своїх теоретичних знань, тим більш ефективна його робота. Отже, придбані під час проходження технологічної практики навички допомагають випускникам ХНАМГ обіймати гідні посади на підприємствах готельного, курортного й туристського сервісу.

Запитання для самоконтролю

1. Охарактеризуйте структуру навчального плану підготовки фахівця ГРС.
2. Які перспективи надає студентіві проходження практики з фаху?

ЗМ 1.2. ОСНОВИ ГОТЕЛЬНОГО ТА РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

ТЕМА 6. Готельний бізнес: розвиток, класифікація, інтеграція.

Організація й управлінська структура готелю

6.1 Поняття, структура й еволюція гостинності

Одним з основних понять суспільного розвитку, закладеним у моральних принципах культури будь-якого народу, водночас фундаментальний принцип організації в сфері туризму, категорією наукового й професійного використання, важливою сферою економіки є «гостинність».

Під *гостинністю* розуміють комплексну послугу, що характеризується споживчими властивостями і зумовлює необхідність створення позитивного іміджу підприємства.

Позитивна оцінка підприємства гостинності – прояв вторинного попиту на послуги, ознака раціонального підходу до організації та керування виробничим процесом. Створення позитивного іміджу в сфері гостинності необхідно вирішувати шляхом комплексного використання ресурсів гостинності, забезпечення високої якості надаваних послуг, формування стратегії і концепції гостинності. В єдиному технологічному процесі сукупна взаємодія умов гостинності повинна координуватись розробкою «моделі гостинності», яка відображає призначення створюваної організації, її філософську концепцію, визначає пріоритети, цінності й принципи, згідно з якими організація здійснюватиме свою діяльність. У готельній індустрії модель гостинності асоціюється з можливістю підприємства швидко реагувати на зміни як внутрішнього, так і зовнішнього середовища, визначити суть існування й суттєві відмінності від інших підприємств [19, с. 57-58].

До моделі гостинності включено концепції: гуманітарну, технологічну, функціональну й комерційну (рис. 5).

Зазначені основні концепції виявляють взаємовідносини в системі гостинності між гостем (клієнтом) – послугою – середовищем гостинності.

Продукти підприємств гостинності – комплекс фізичних, соціальних і емоційних компонентів. Кожен сегмент індустрії гостинності надає продукт, який сприймається в комплексі з різними елементами.

Готельний маркетинг пов'язаний з особливостями готельного продукту. Характерні риси послуги (чотири «Н» послуг) наведені на рис. 6.

Розглянемо більш детально основні характеристики послуг у готельно-ресторанному бізнесі.



Рис. 5 – Модель гостинності

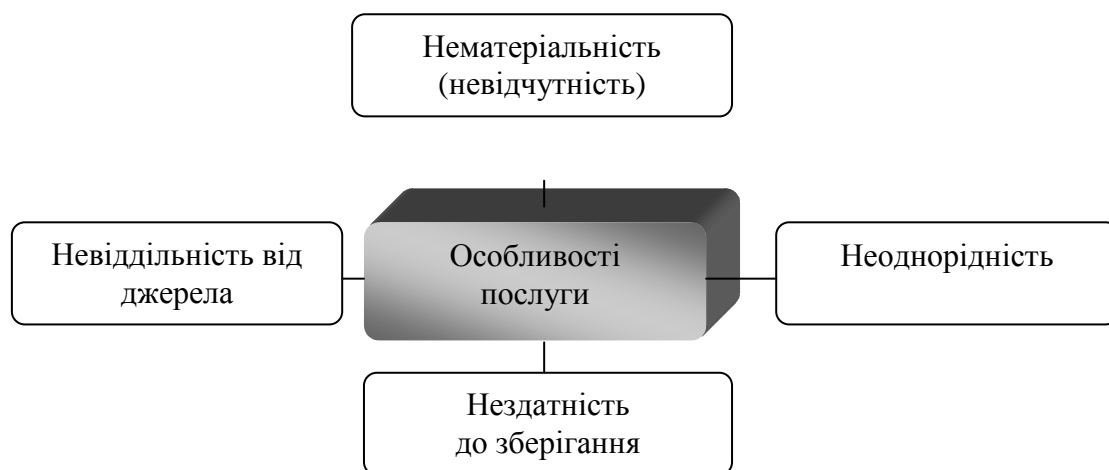


Рис. 6 – Особливості послуг гостинності

1. Нематеріальність. На відміну від матеріальних товарів послуги до моменту їх безпосереднього споживання не можна спробувати на смак, на дотик, їх не побачиш і не почуєш. Готельні працівники відділу збуту не можуть взяти з собою на ринок готельний номер, щоб під час продажу наочно продемонструвати свій «товар». Більше того, вони фактично продають не сам номер, а тільки право зайняти його на певний час. Коли гість залишає готель, з ним не залишається нічого готельного, крім оплаченого рахунку. Роберт Льюїс (*Robert Lewis*) справедливо підмітив з цього приводу, що «той, хто придбав послугу, може піти голіруч, але з новими враженнями». У людини залишаються спогади про те, як його обслужили, якими він може поділитися з іншими. Про якість нематеріальних послуг можна судити по безлічі фактів матеріального характеру.

2. Невіддільність. У індустрії гостинності надання послуги, як правило, вимагає присутності й того, хто в ній робить, і того, хто її одержує. Службовці, які вступають у безпосередній контакт з клієнтом, - частина пропонованого йому продукту. Блюда в ресторані можуть бути приготовлені прекрасно, але якщо офіціант не вміє обслужити відвідувача або поводить себе неналежним чином, це негативно позначиться на сприйнятті відвідувачем усього ресторану. Невіддільність послуги також означає й те, що частиною пропонованого

продукту виявляється й сам клієнт, який повинен знати обов'язкові умови, при яких може бути отримана конкретна послуга.

3. Нестабільність параметрів послуг. Послуги сфери гостинності відрізняються високим ступенем варіативності: їх якість залежить від того, хто їх надає, коли та за яких умов. Подібна нестабільність параметрів пояснюється декількома причинами: послуги виявляються й споживаються одночасно, що обмежує можливості контролювати їх якість. Коливання попиту затрудняє підтримка якості обслуговування на одному рівні, особливо в пікові періоди, коли попит стає підвищеним. Якість обслуговування клієнта залежить від настрою працівника, який безпосередньо надає послугу. В індустрії гостинності головною причиною невдоволення, висловлюваного клієнтами на адресу приймаючої сторони, є саме нестабільність якості послуг.

4. Нездатність до зберігання. Послуги не можна зберігати. Так, готель на 100 номерів, у якому сьогодні заповнено тільки 60, не може покласти на склад 40 незайнятих номерів і завтра надати відвідувачам 140 приміщень для проживання. Втрати від незданих 40 номерів – непоправні. Через те, що готелі торгують таким «швидкопсувним» продуктом, вони змушені брати з гостей плату за бронювання номерів навіть у тих випадках, коли їм не довелося ними скористатися. Ресторани теж починають вимагати з відвідувачів, які бажають зарезервувати для себе столик, гроші наперед, виходячи з того, що, якщо відвідувачі не прийдуть до призначеного часу, посадити за цей столик кого-небудь іншого не можна, і порожній столик працювати не буде. Щоб надходження за послуги були максимальними, підприємству доводиться лавірувати між своїми можливостями й поточним попитом, оскільки втрати через поточну незатребуваність послуги компенсувати неможливо.

Готельні послуги – результат взаємодії готельної справи й клієнта, а також власної діяльності обслуговуючого персоналу з задоволення потреб клієнтів [20, с. 199]. На мінливість готельних послуг впливають групи факторів: організація роботи з кадровим складом готельного бізнесу; індивідуальні особливості споживачів послуг, які вимагають персонального підходу та всебічного систематичного вивчення клієнта.

Стародавній світ: Греція та Рим

Згадки про перші підприємства індустрії гостинності – *таверни* – можна знайти в манускриптах, що відносяться вченими до епохи античної Греції та античного Риму (Кодекс вавилонського царя *Хаммурані* (приблизно 1700 р. до н.е.) та ін.).

Розвиток торгівлі й пов'язані з нею переїзди привели до необхідності організації для подорожуючих нічлігу. За часів Грецької та Римської імперій повсюди стали з'являтися *постоялі двори* й *таверни*. На всіх головних дорогах на відстані приблизно в 25 миль один від одного римлянами будувалися *заїжджі двори*, користуватися послугами яких можна було, показавши спеціальний документ, який свідчив про особливий статус їх пред'явника. Деякі багаті землевласники теж будували власні постоялі двори на кордонах своїх володінь, якими управляли раби, що спеціалізувалися на веденні домашнього господарства. Заїжджі двори й таверни, які утримували вільновідпущеники, були розташовані ближче до міст і частіше відвідувалися заможними громадянами. В римлян існувала певна класифікація готелів: для плебеїв – *стабулярії*, для патриціїв – *мансіонеси* [23].

Ідея першого в історії «ланчу ділової людини» належить римському шинкарю *Секвію Локату* (40 р. до н.е.).

За часів правління імператора *Адріана* (117-138 р. н.е.) римські шеф-кухарі заснували на Палатинському пагорбі власну Академію кулінарного мистецтва.

З приходом до влади *Калігули* (37 р. н.е.), лазні працювали цілодобово і передбачали сумісне відвідування їх чоловіками й жінками. При лазнях були розкішні обідні кімнати тощо, що змусило уряд ухвалити закон про розкіш, що обмежував витрати римлян на їжу й алкоголь.

У Древній Персії подорожували великими караванами на верблюдах. Ночували зазвичай в наметах, що розбивали поруч з караванним шляхом. Зупинялися в *караван-сараях* – комплексних закладах, що включають загін для верблюдів і приміщення для ночівлі людей, оточених фортечною стіною. Вона захищала від природних стихій і розбійників. Люди в караван-сараях

розміщувались на ярусах, розташованих уздовж внутрішнього двору. Слід зазначити, що в ті часи зручності, що надають подорожньому в Азії, значно перевершували європейські.

Китайська система подорожування «на поштових» була набагато ефективніше римської, хоча нею могли користуватися лише заможні люди.

Після падіння Римської імперії наданням послуг гостинності займалися релігійні заклади, змінилася цільова спрямованість їх діяльності. Переважна більшість мандрівників були місіонерами, священиками і пілігримами, подорожуючими до святих місць. Заїжджі двори стали будуватися ближче до храмів і монастирів. Умови проживання залишалися досить примітивними, при цьому заїжджими дворами управляли раби, які перебували на службі у священиків і настоятелів храмів.

Еволюція індустрії гостинності. XVIII століття: Новий світ

Початок розвитку системи туризму в середньовічній Європі пов'язаний з заснуванням так званих «странноприимных домов» (притулків для богомольців). Їх влаштовували при монастирях і лицарських орденах, де бідні мандрівники й пілігрими могли безкоштовно отримати хліб і ночівлю. В VIII ст. *Карл Великий* для відпочинку пілігримів створював спеціальні будинки.

Створені в Італії «*Союзи господарів готелів*» першими склали правила для себе і своїх гостей. В м. Флоренція в 1282 р. керуючі готелів заснували професійну гільдію – асоціацію. Готелі належали місту, що здавало їх у оренду бажаючим на три роки шляхом аукціону.

У 1443 р. *Ніколя Роленом*, канцлером казначейства Бургундії, був заснований найбільш відомий на той час заклад – *Оспіс-де-Бон*, відомий також під назвою «Отель Д'є» (від фр. «Hotel Dieu» - «Будинок Бога»), як благочинна лікарня й притулок для бідняків.

У 1539 р. *Генріх VIII* намагався заборонити монастирі. Чим, фактично, загальмував розвиток системи гостинності при монастирях, внаслідок чого виникла потреба в появі нової – світської – системи розміщення

подорожуючих. Типові дорожні готелі мали на першому поверсі таверну й стайню, службові й господарчі приміщення, а на верхніх поверхах кімнати для гостей, вікна яких виходили на внутрішнє подвір'я, де проводились театральні вистави. Окрім повозок для подорожей використовували *портшези* – комфортабельні закриті ноші, які несли слуги, а на далекі відстані в портшези впрягали по одному коню спереду і позаду. Колісні кінні екіпажі були елітним транспортом. Про це свідчить наказ французького короля *Філіпа Красивого* (1294 р.) про надання права користування екіпажами жінкам князівського походження. В Англії улюбленим видом транспорту стала поштова карета, яка по дорозі робила декілька зупинок у придорожніх тавернах або заїжджих дворах – *поштових станціях*.

У Середні віки значно збільшилося число придорожніх заїжджих дворів, підвищувалася якість обслуговування. Ще з часів Римської епохи збереглися традиції подорожей з метою оздоровлення. Відомі курорти того часу: *Пломб'єр-ле-Бен* (Франція) і *Ахен* (Земля Північний Рейн-Вестфалія, ФРН). З XIII ст. почала відроджуватися популярність відомих з давнини мінеральних джерел *Абано-Терме* (Італія), *Спа* (сучасна Бельгія), *Компре* (Франція), які поступово переходили у власність монастирів. З середини XIV ст. стали функціонувати курорти *Карлсбад* (сучасні Карлові Вари, Чеська Республіка), який став популярним завдяки підтримці королів і вельмож, а також *Бадон* (сучасний Баден-Баден, Земля Баден-Вюртемберг, ФРН).

Поява університетів сприяла відродженню й розвитку освітніх подорожей.

У Росії основними елементами системи розміщення подорожуючих були *гостинні двори* і *ямські станції* (в Московії з XII-XIII ст. постійні двори тоді називались «ямами» (звідси й назва працівника цього закладу - «ямщик»), що розміщувались вздовж шляхів, на відстані кінного переходу.

Обслуговування середньовічних бенкетів носило «дискримінаційний» характер: страви подавалися у відповідності до статусу гостя. Умови кухонних приміщень були антисанітарними.

Користування вилками французьким королівським двором вперше запропонувала *Катерина Медічі* (XVI ст.), але в широкий ужиток вони увійшли лише через двісті років. До того часу їли руками, з дерев'яних дощечок або з великих, рівно нарізаних скибок черствого хліба чотириденної випічки. У ножа було дві функції: їм різали і з нього їли.

Середньовічні фахівці з туризму користувалися власними правилами для званих вечерь:

1. Їжу слід подавати в належний час: не надто рано, але і не занадто пізно та в належному місці: просторому, приємному і безпечному.
2. Той, хто дає бенкет, повинен робити це від душі і в радості серця (*glad cheer*).
3. Подавана їжа повинна бути різноманітною, щоб кожен, кому не сподобається щось, міг покуштувати чогось іншого.
4. На столі повинні бути різноманітні вина й напої.
5. Слуги повинні бути ввічливими й чесними.
6. Гості повинні відчувати одне до одного тільки приятельські й добросердечні почуття.
7. Пісні й інструментальна музика повинні створювати веселу атмосферу.
8. Має бути багато світла.
9. Повинна бути повна гарантія того, що все, що подають на стіл, вирізняється вишуканим смаком.
10. Гості повинні їсти без зайвої поспішності.
11. Можна лише покійно просити гостей скуштувати ту чи іншу страву, але ні в якій мірі не можна примушувати їх шкодити своєму здоров'ю.
12. Кожен з гостей після вечері повинен відпочити.

У XVI ст. в Англії з'являються таверни для простолюду – *ординарні*, де за загальним столом подавали чергові страви за фіксованою ціною. В цей же час на застільні звички жителів Західної Європи почали впливати два екзотичних предмета експорту: *кава* та *чай*. Перші кав'ярні з'явилися в Мецці наприкінці XV ст. Для мусульман, які першими почали пити каву, кава була «вином

Аполлона», напоєм думки й мрії, «молоком мислителів і шахістів». Для віруючих мусульман вона була альтернативою християнському і язичницькому вину Діонісія. В Європу каву завезли мандрівники з Константинополя (нині Стамбул). До кінця XVI ст. кава викликала несхвалення католицької церкви, яка назвала її «вином ісламу» і «напоєм нехристів». Статус християнського напою кава отримала за папи Клементя VIII. У наступному столітті почалося активне зростання кількості *кав'ярень* по всій Європі. До 1675 р. у Венеції їх було кілька дюжин, включаючи знамените *Cafe Florian* на пл. Сан-Марко. Перша англійська кав'ярня була відкрита в 1652 р. вихідцем з Вірменії на вул. Сент-Майкл Алей в Лондоні. В XVII ст. кав'ярні одержали назву «дешеві університети», де можна було не тільки почитати й поспілкуватися, але й зустріти відомих і шанованих діячів того часу.

Коли в 1683 р. з Відня було знято турецьку облогу, пан *Колчитський*, отримав дозвіл відкрити першу в Центральній Європі кав'ярню. Саме у Відні була подана перша чашечка кави, підсолоджена медом і злегка розведена молоком. Так, кав'ярні, попередниці сучасних кафе, стали центрами культурного й літературного життя і зіграли корисну роль – сприяли зменшенню вживання алкоголю на всьому європейському континенті. Слід зазначити, що кав'ярні в той час мали право відвідувати лише чоловіки.

Вагомий внесок у розвиток індустрії туризму зробило зростання популярності подорожі на диліжансі. Суворо дотримувалися чіткі соціальні розбіжності в обходженні з кожним постояльцем у заїжджих дворах. Заможні люди обслуговувалися в їдальні або в своїй кімнаті, замовляючи спеціальні страви з продуктів, що маються в наявності у господаря – *a la carte* (а-ля карт). Бідняки зазвичай їли разом з господарем заїжджого двору і його сім'єю на кухні. Їм подавали просту їжу без права вибору, але за мінімальну ціну – *table d'hote* (табл д'от), тобто «хазяйський стіл». Цінова політика на страви варіювалася у відповідності до регіону, де знаходився двір. Заїжджі двори в континентальній Європі за всіма показниками поступалися англійським. Американські постоялі двори й таверни копіювали англійські – саме

англійський тип організації послуг гостинності в Західному світі вважався кращим. Перша з відомих американських таверн – *Stadt Huys*, була відкрита голландцями в 1642 р. у Новому Амстердамі (стара назва Нью-Йорка). Через рік у поселенні Боулінг-Грін з'явилася ще одна таверна – *Kreiger's Tavern*.

Один з перших готелів у Європі «*Готель Генріха IV*», був побудований в Нанті в 1788 р. за \$ 17500 (номерний фонд – 60 ліжко-місць). У зв'язку зі зростанням колоній в Нью-Йорку і Новій Англії ці заклади зазвичай називалися придорожніми тавернами, на Півдні – ординарними, в Пенсільванії – заїжджими дворами. Господар закладу, не в приклад його колезі часів Римської імперії, був поважним членом громади й одним з найбільш заможних громадян.

Еволюція індустрії гостинності: Французька революція

Французька революція багато в чому сприяла зміні напряму розвитку кулінарних смаків людства. Більше 200 років тому в усій Франції існував тільки один ресторан вищої категорії – *Tour d'Argent* (Париж), який відкрився в 1533 р. і протягом двох століть залишалися унікальним закладом.

За законом тільки члени гільдії постачальників провізії (*traiteurs*) мали право продавати м'ясні страви, та й то лише під час банкетів. М. Буланже, «батько» сучасного ресторану, мав на вул. Баель цілодобову таверну, головною стравою якої був суп, який він називав *restorantes* (від фр. - «той, що відновлює сили»). В 1782 р. на вул. Рішельє відкрився перший справжній ресторан – *Grande Taverne de Londres* (Гранд Таверн де Лондрі), а в 1785 р. недалеко від Пале-Рояль – *Aux Trois Freres Provencaux* (Про Труа Фрер Прованс). У 1794 р. у одному лише Парижі налічувалось 500 ресторанів. У результаті революції лише найвірніші з шеф-кухарів аристократичних будинків залишилися у Франції. Більшість з них опинилися в Америці, головним чином, у Новому Орлеані. В XVIII ст. у країнах Європи ресторанний бізнес з традиціями французької національної кухні завойовує міцні позиції в обслуговуванні населення.

Еволюція індустрії гостинності: XIX століття

На початку XIX ст. ресторани в Європі продовжували процвітати. До 1800 р. англійці почали орієнтуватися на французьку концепцію ресторану. В 1856 р. *Ентоніні Карем* опублікував роботу *La Cuisine Classique* («Класика кулінарії»). В елітних ресторанах відвідувачам вручався список (*a carte*) усього, що могла запропонувати кухня. Починалася епоха *меню «a la carte»*.

У 1898 р. у Лондоні відкрився готель *Savoу*, керівником якого був *Цезар Рітц* (зараз готелі Ritz-Carlton носять його ім'я), шеф-кухарем – *Огюст Ескофьє*, автор *Le Guide Culinaire* («Довідник з кулінарії»).

Американці завжди відрізнялися вмінням задовольняти запити кожного відвідувача. До 1848 р. у Нью-Йорку вже створилася своєрідна ієрархія точок громадського харчування, на нижній сходинці якої перебували «шестипенсові обжиралівки» *Даніеля Суїні* на Енн-стріт. Їх господар заслужив сумнівну славу «батька брудних ложок». Сходинкою вище стояли заклади Брауна, що завдяки врученню *меню* відвідувачам претендують на елегантність.

Список американських ресторанів очолювали знамениті заклади *Delmonico's*, які тривалий час залишалися єдиними дорогими й цілком аристократичний ресторанами США. З того дня, як сім'я Дельмоніко відкрила своє перше кафе та кондитерську на Вільям-стріт (будинок 23) в 1827 р. до прощальної вечері, поданої в ресторані Дельмоніко на перетині 5-ї Авеню і 44-ї Стріт (у зв'язку з введенням в країні Сухого закону), це ім'я було синонімом вишуканої їжі й бездоганного обслуговування – критеріїв, за якими оцінювалися й оцінюються всі установи подібного роду. Джон Дельмоніко також був першим, хто запропонував перекласти *меню* з французької мови англійською – з'явилося двомовне *меню*.

У багатьох містах Америки з'явилися *готелі-палаці*: *Palmer House* в Чикаго, *St. Charles* та *St. Louis* в Новому Орлеані, *Planter's Hotel* в Сент-Луїсі. *Hotel del Coronado* в Сан-Дієго. У Філадельфії, Балтиморі, Вашингтоні, Буффало з'явилися фешенебельні готелі, кожен з яких вважався свого часу останнім шиком готельної справи. До 1852 р. кожен першокласний готель мав

свого французького шеф-кухаря. Хоча сучасний готель вважається специфічним американським винаходом, європейці розробили так званий «*європейський план*» організації оплати за готельні послуги, згідно з яким гості платять не за номер й харчування, а тільки за номер, що дозволяє йому самостійно замовляти страви а la carte в ресторані готелю або поза ним.

У 1876 р. *Фред Харвей* відкрив свій перший ресторан на 2-му поверсі вокзалу в м. Топіка (столиця Канзасу) на залізничній гілці Топіка – Санта-Фе. В тому ж році, в м. Флоренс Харвей відкрив свій перший готель. З 1880 по 1890 рр. через кожні 100 миль по цій дорозі відкривалися т. з. «*Будинки Харвея*».

Так, за XIX ст. в індустрії туризму з'явилося більше нововведень, ніж за всю її попередню історію. В престижних ресторанах Західного світу, які спочатку збирали виключно чоловічу компанію, стали обідати й жінки. Незаможна частина населення відвідувала *grill room* (маленький ресторан або кімната в ресторані, де подавалися страви зі смаженого м'яса або риби).

У XIX ст. були винайдені способи зберігати їжу шляхом консервування й вакуумної упаковки, що дозволило готувати будь-які кулінарні делікатеси незалежно від сезону. До цього винаходу причетний Наполеон I, який виплатив у 1809 р. *Ніколя Аперту* винагороду в сумі 12 тис. франків (майже \$ 250 млн. за сучасним курсом) за запропонований ним спосіб зберігати харчові продукти від псування, стерилізуючи їх у щільно закритих скляних банках шляхом нагрівання.

У цей же час почала стрімко розвиватися система громадського харчування для освітніх установ. З XII в. у Англії, і в континентальній Європі створювалися гуртожитки. Перші *шкільні їдальні* з'явилися у Франції в 1849 р., у 1865 р. – в Англії, спочатку в м. Гернсей в домі Віктор Гюго.

У XIX ст. розвивалася *система громадського харчування в лікарнях*, зокрема завдяки подвижницькій діяльності *Флоренс Найтінгейл*, засновниці не тільки системи дієтичного харчування й сучасного догляду за хворими.

В Америці перша кав'ярня-морозиво відкрилася в 1776 році. В 1833 р. була винайдена фруктова газована вода. Так, по всій Америці почали

відкриватися так звані *кафе-морожені*, стійки яких прикрашали великі мармурові ящики з апаратом для виробництва газованої води, а в 1835 р. лимонад почали розливати в пляшки. В 1885 р. створений рецепт лимонаду Dr. Pepper, в 1886 році – *Coca-Cola*, в 1898 році – *Pepsi-Cola*.

У 1890 р. був заснований один з перших барів-ресторанів – *PJ Clarke's*.

Еволюція індустрії гостинності: XX століття

У 1921 р. Уолтер Андерсон (*J. Walter Anderson*) і Біллі Інгрем заснували мережу закусочних *White Castle Hamburger*. За наступні 10 років мережа розширилася до 115 закладів.

У 1927 р. відкрилася перша *придорожня закусочна Hot Shoppe and root beer* компанії *Marriott*. Приблизно в цей же час по всій Америці почали створюватися ресторани швидкого обслуговування й заклади, в яких проїжджаючі обслуговувалися, не виходячи зі своєї машини - «*драйв-ін*» (від англ. *drive in* – «заїжджай в двір»), названий автомобілістами «*car hopping*» (ускакування на підніжку).

Після краху біржі в 1929 р. і Великої депресії Америка оговталася лише в середині 30-х років, знаходячи втіху в елегантній розкоші обідів «а-ля Фред Астер». У 1934 р. відкрився ресторан *The Rainbow Room*. До кінця 30-х років кожне велике місто в США мало власний шикарний нічний клуб.

У 1959 р. в Америці відкрився перший справжній ресторан – *Four Seasons*, де пропонувалося сезонне меню.

Після Другої світової війни Північна Америка, де спостерігалось швидке зростання числа готелів і кав'ярень, стала лідером у цій галузі.

Важливою зміною в сфері харчування туристів було створення ресторанів швидкого обслуговування. Одним з засновників цієї системи став Рей Крок, який в 1955 р. уклав контракт з братами Макдональдами, власниками ресторану гамбургерів у Каліфорнії, в результаті чого була створена мережа ресторанів швидкого обслуговування *McDonald's* (1940 р.). З початку 90-х рр. збільшився ринок піцерій, які на межі XX і XXI ст. були сконцентровані в 3-х основних

ланцюгах: Pizza Hut, Domino Pizza, Little Caesar.

У 1970-і роки в індустрії туризму з'явилися нові типи закладів: *Taco Bell*, *TGI Friday's*, *Houston* і *Red Lobster* – у ресторанній справі і *Days Inn*, *Super 8 Motels* і *Comfort Inns* – у готельній. Такі корпорації, як Four Seasons, Canadian Pacific, Marriott, Hyatt, Sheraton, Hilton, Radisson, Ramada і інші мережні структури вищого класу, почали активно поширюватися в Північній Америці та за її межами.

Пожвавлення економіки в другій пол. XX ст. викликало трансформацію готельної справи й індустрії приватних готелів у сучасну індустрію з різними формами власності й управління. Прикладом концентрації виробництва в готельній індустрії є виникнення готельних ланцюгів. У організаційній структурі управління готелями в світовій готельній індустрії в 1950-і рр. сформувались наступні **моделі організації готельної справи** [24]:

1. **Модель *Pitca***, названа на честь швейцарського підприємця *Цезаря Рітца*. Готелі цієї моделі, здебільшого, орієнтовані на європейські традиції вишуканості й аристократизму. На межі XX і XXI ст. зазначена модель у Західній Європі переживала кризу. За останню чверть XX ст. зі світового ринку готельних послуг зникло більше 2 млн. готелів у стилі «палас»;

2. **Модель *Holiday Inn***, пов'язана з іменем американського підприємця *Кемонса Уільсона*. Один з перших готелів *Holiday Inn* було побудовано в 1952 р. у США. В цій моделі робиться акцент на велику гнучкість у задоволенні потреб клієнта й стандартизацію послуг, незалежно від того, в якій країні готель знаходиться. На межі XX-XXI ст. під контролем цього ланцюга перебувало більше 50 % готельних номерів світу. Характерні ознаки моделі: 1) дотримання єдиного архітектурного стилю; 2) швидка реєстрація гостей; 3) гнучка система тарифів; 4) спеціальні номери для постійних клієнтів; 5) наявність «шведського столу» (як правило, на сніданок); 6) конференц-хол.

Найбільша концентрація готелів зафіксована в США та Західній Європі (70 %). За концентрацією готелів у одному місті перше місце має Лас-Вегас. Більшість готельних ланцюгів у світі також американські. Найвідоміші з них – *West Inn* і *Hilton* (клас «люкс») та *Marriott*, *Holiday Inn*, *Sheraton* (середній клас).

Визначальна тенденція розвитку світового готельного господарства в 90-х роках – централізація управління. Практично всі готельні ланцюги світу, незалежно від їх рейтингу, схильні до жорсткої конкуренції, шукали будь-які можливості для збільшення свого потенціалу. В 1992-1996 рр. лідером рейтингу була *Hospitality Franchise System* (HFS), якій в цей період вдалося поглинути такі великі компанії, як *Ramada Inns* і *Howard Johnson*.

У кінці століття набирав темпи процес централізації управління *Cendant Corp.*, який очолив рейтинг готельних ланцюгів. Якщо за 1970-1991 рр. *Holiday Inns* збільшив контроль у готельному господарстві тільки на 106 тис. номерів, то в 90-х контроль лідера зріс уже до 214,8 тис. номерів. Збільшення спостерігалось в усіх рангових позиціях рейтингу. В 1970 р. перша десятка рейтингу об'єднала 4987 готелів на 502,4 тис. номерів, у 1991 р. – вже 13813 готелів на 1847 тис. номерів, у 1999 р. – 25827 готелів на 3083,9 тис. номерів. Тільки в 90-х роках число контрольованих номерів виросло майже в 1,7 рази, або на 1236,7 тис.

Централізація управління в дрібних готельних ланцюгах відбувається інтенсивніше, ніж у великих. До централізації менш схильні так звані *управлінські компанії (consortia)*, де лідером була *Utell International*, що контролювала в 1992 р. 1360 тис. номерів. У 1997-1998 рр. її змінила *REZ Solutions Inc.* (1560 тис. номерів), а в 1999 р. – *Pegasus Solutions* (1803 тис. номерів).

Процес укрупнення готельних ланцюгів ґрунтується, перш за все, на розвитку системи франчайзингу (приблизно 80% готелів входять у ланцюги на правах франчайзингу). В 1999 р. з 6315 готелів, керованих *Cendant Corp.*, 6258 входили в цю компанію саме на умовах франчайзингу (*franchising*). На початку 90-х лідерами з міжнародної діяльності були *Accor* (представлені в 66 країнах); *ITT Sheraton* – у 61 країні; *Holiday Inns* – в 55 країнах; *Hilton Int.*, *Inter-Continental*, *Best Western Hotels* – у 47 країнах. У лідерів 1999 р. міжнародна операційна діяльність значно розширилася. *Bass Hotels* має готелі в 98 країнах, *Best Western Int.* – в 84 країнах, *Accor* – у 81 країні, *Starwood Hotels* – у 80 країнах, *Carlson Hospitality Worldwide* – в 57 країнах, *Marriott Int.* – в 56 країнах,

Hilton Int. – в 53 країнах, Forte Hotel Group – в 51 країнах. Багато готельних ланцюгів прагнуть територіально розширити свою діяльність.

International Hotel Group (IHG) з 2004 р. вважається найбільшою готельною мережею в світі і налічує більше 600000 кімнат.

Процес збільшення значення готельних ланцюгів у управлінні світовим готельним господарством характеризується важливим протиріччям: 1) укрупнюються головні готельні ланцюги, що оперують у багатьох країнах; 2) все більше країн створюють власні готельні ланцюги, які успішно конкурують з інтернаціональними монополіями.

Крім готельних ланцюгів, на світовому туристському ринку активно функціонують специфічні об'єднання, основна мета яких – виявлення кращих представників готельного бізнесу. Наприклад, з 1928 р. проводить роботу з визначення найкращих готелів світу міжнародна корпорація *«Провідні готелі світу»* (*«The Leading Hotels of the World»*), який щорічно розміщує дані про кращі підприємства в спеціальному каталозі. В грудні 2005 р. 5-зірковий готель *«Донбас Палас»* (Донецьк) першим серед українських готелів став членом зазначеної асоціації. З 1968 р. функціонує міжнародна готельна асоціація *«Найбільш тихі готелі світу»*, штаб-квартира якої знаходиться в Парижі. При вступі в цю Асоціацію оцінюються три критерії: природне й сприятливе навколишнє середовище; затишна будівля й інтер'єр готелю з характерним виглядом; гостинність, кухня.

Питаннями координації функціонування готельних ланцюгів і асоціацій незалежних готелів і ресторанів у Європі займається *Конфедерація національних асоціацій готелів і ресторанів Європейського економічного співтовариства* (HOTREC).

До основних тенденцій в розвитку готельного бізнесу сьогодні віднесено:

- поширення сфери інтересів готельного бізнесу на продукти й послуги, раніше надавані підприємствами інших галузей (наприклад, організації харчування, дозвілля, розваг, виставочної діяльності та ін.);
- розвиток демократизації готельної індустрії, що сприяє підвищенню

доступності готельних послуг для масового споживача;

- посилення спеціалізації готельного бізнесу, що дозволяє більш чітко орієнтуватися на певні сегменти споживачів з урахуванням різних ознак;

- глобалізація й концентрація готельного бізнесу;

- персоніфікація обслуговування й повна концентрація на запитах і потребах клієнтів;

- широке впровадження нових засобів комунікації та інформаційних технологій, що дозволяє проводити глибоку й системну економічну діагностику;

- впровадження нових технологій в ділову стратегію готельних підприємств, зокрема широке використання мережі Інтернет з метою просування готельних продуктів і послуг.

Основні завдання в сфері готельного бізнесу: створення конкурентних переваг і підвищення конкурентоспроможності, створення стабільної клієнттури через уміння знайти свого клієнта, пошук і створення нових шляхів розвитку, постійне відновлення власної політики з обліком ринку, що динамічно розвивається, готельних послуг.

6.2 Класифікація засобів розміщення в світі

У сучасній світовій практиці в системі класифікації закладів розміщення можна умовно виділити наступні підходи:

- *офіційний* (розробкою, проведенням і контролем комплексу необхідних вимог якості комфорту закладу розміщення займаються державні органи, присвоєння категорії фіксується на офіційному рівні);

- *професійний* (пов'язується з недержавними об'єднаннями й союзами у сфері туризму).

У багатьох країнах Європи найпоширеніша система класифікації готелів – по зірках. Але за піввіку існування такої системи, до цих пір так і не виникло єдиних правил присвоєння готелям певної категорії. В більшості країн число «зірок» на фасаді готелю – справа абсолютно добровільна. Тим не менш,

власники готелів різних країн у прагненні додати певний статус об'єкту керуються національними принципами відповідності. Проте сьогодні «зірковість» готелів діє як своєрідна принада для туристів. У різних країнах готелі з рівною кількістю «зірок» можуть відрізнятися за рівнем сервісу, комфортабельності номерів, місцю розташування тощо (Додаток Б).

При класифікації готелів фіксується певний рівень комфорту, технічне оснащення, склад і якість номерного фонду для конкретної категорії готелю. За даними *Міжнародної Готельної Асоціації* (МГА), офіційна система класифікації готелів прийнята в 64 країнах світу, в 11 країнах знаходиться в стадії розробки, в 58 – готелі не мають єдиної класифікації.

Так, *Міжнародною Готельною Асоціацією, Міжнародною Торговою Палатою і Міжнародним Союзом Офіційних тур організацій* був розроблений Проект єдиної міжнародної класифікації готелів. Проте він не був схвалений національними асоціаціями, членами МГА через відмінності в підході до оцінки якості устаткування, розбіжностям у кліматичних і інших умовах.

Існують різні реєстраційні системи класифікації готелів, які дають можливість клієнту при виборі готелю дізнатися, на який рівень комфорту він може розраховувати. Зараз у світі діє близько 30 типів систем класифікації готелів. Найбільш поширені з них – система зірок (1-5), система «корон» або «ключів» (Великобританія), система балів, система «букв» (Греція). Якщо узагальнити, то можна виділити два підходу до класифікації готелів залежно від рівня обслуговування в них: перший базується на кількісних показниках, виражених у цифрах і орієнтованих на матеріальну базу готелю, другий – бере до уваги «якісних» показників, що характеризують якість обладнання, устаткування, обслуговування й кваліфікацію персоналу.

У цілому національні системи класифікації готелів можна об'єднати в дві основні групи:

- 1) *європейська система*, в основі якої лежить французька національна система і яка використовується в більшості розвинених держав;
- 2) *індійська система*, заснована на бальній оцінці, поширена в країнах, що розвиваються.

Найчастіше системи класифікації розробляють і ведуть або національні тур адміністрації разом з іншими державними органами управління, або національні асоціації готелів. Рідше тільки одна сторона, частіше в режимі консультації з іншими державними органами управління.

В Україні, відповідно до Закону України «Про туризм» [2], сертифікація готельних послуг на відповідність вимогам з безпеки, які надаються суб'єктами турдіяльності, є обов'язковою і проводиться з 1999 р. Роботи з сертифікації проводять органи, акредитовані в системі Держстандарту України УкрСЕПРО, які також проводять добровільну сертифікацію на присвоєння категорії підприємству, на відповідність вимогам національного стандарту ДСТУ 4269:2004 «Послуги туристичні. Класифікація готелів» [8]. У кожному регіоні існує свій центр зі стандартизації та сертифікації і дозволені новим Законом України «Про підтвердження відповідності». Інші органи різної форми власності, акредитовані в системі УкрСЕПРО.

У той же час, у зв'язку з прийняттям нових нормативних і нормативно-правових документів, у туристській сфері назріла необхідність створення нової державної Системи класифікації готелів і інших засобів розміщення.

6.3 Основні служби готелю

Головна функція готельного підприємства – надання тимчасового житла. Організаційна структура готельного підприємства визначається призначенням готелю, його місцем розташування, специфікою гостей та іншими факторами; виступає відображенням повноважень і обов'язків, покладених на кожного працівника.

Основні служби, наявні в будь-якому готелі:

1. *Служба управління номерним фондом* – займається вирішенням питань, пов'язаних з бронюванням номерів, прийомом туристів, які прибувають у готель, їх реєстрацією та розміщенням по номерах. А також відправкою додому або до наступного пункту маршруту подорожі після закінчення туру, забезпечує обслуговування туристів у номерах. Підтримує необхідний

санітарно-гігієнічний стан номерів і рівень комфорту в житлових приміщеннях, займається наданням побутових послуг гостям.

Склад служби: Директор або менеджер з експлуатації номерів; служба прийому й розміщення; служба покоївок; об'єднана сервісна служба (швейцари, коридорні, гардеробники, службовці гаражного господарства); служба порт'є; служба консьєржа; служба посильних; інспектор по службі номерів; служба безпеки.

2. *Адміністративна служба* – відповідає за організацію управління всіма службами готельного комплексу, вирішує фінансові питання, питання кадрового забезпечення, займається створенням і підтримкою необхідних умов праці для персоналу готелю, контролює дотримання встановлених норм і правил з охорони праці. Техніки безпеки, протипожежної та економічної безпеки.

Склад служби: секретаріат, фінансова служба, кадрова служба, інспектори з протипожежної безпеки й техніки безпеки.

3. *Служба громадського харчування.* Забезпечує обслуговування гостей підприємства в ресторанах, кафе, барах готелю, вирішує питання з організації та обслуговування банкетів, презентацій і т.д.

Склад служби: кухня, ресторани, бари, кафе, служба банкету, кейтерінгу.

4. *Комерційна служба.* Займається питаннями оперативного й стратегічного планування. Аналізує результати господарської та фінансової діяльності.

Склад служби: комерційний директор, служба маркетингу.

5. *Інженерні (технічні) служби.* Створюють умови для функціонування систем кондиціювання, теплопостачання, санітарно-технічного обладнання, електротехнічних пристроїв, служб ремонту й будівництва, систем телебачення та зв'язку.

Склад служби: головний інженер, служба поточного ремонту, служба благоустрою території; служба зв'язку.

4. *Служба анімації.* Займається організацією дозвілля туристів під час їх знаходження в готельному комплексі (організація та діяльність дитячого міні-

клубу, спортивно-розважального дозвілля дорослих тощо). Виступає у ролі контактної служби та відіграє іміджеву роль.

Склад служби: шеф-аніматор, аніматори, хореограф, костюмер, гример.

У сучасних умовах система управління повинна бути простою й гнучкою, щоб бути конкурентоспроможною і, повинна мати: невелику кількість рівнів управління; невеликі підрозділи, укомплектовані кваліфікованими фахівцями; виробництво послуг і організація роботи, орієнтовані на споживачів (гостей підприємства).

6.4 Використання автоматизованих систем управління

Автоматизована система управління (АСУ) – складний супідрядний комплекс обслуговування всіх підрозділів, що існують у готельному господарстві: комплекс систем безпеки, комплекс інформаційно-комунікаційних систем, комплекс систем життєзабезпечення.

За допомогою АСУ готелю набагато простіше приймати заявки, зберігати їх і при необхідності знаходити відомості про резервування номерів, про постійних клієнтів, вимоги й рахунки гостей. Система дозволяє легко отримати список прибуваючих у той чи інший день гостей. Важлива частина АСУ – файли стійки резервування, що дають помічникові адміністратора, відповідального за цей напрям роботи, доступ до інформації про кількість незаброньованих номерів і їх характеристики: вид з вікна, ціна і т. д. До введення цієї системи службовцю, що займається резервуванням, було значно важче відбирати інформацію і користуватися нею.

АСУ складається з набору комп'ютерних програм, за допомогою яких можна збирати й використовувати інформацію, актуальну для роботи офісів управління й підтримки. Чотири програми з цього набору особливо важливі, тому що забезпечують адміністраторів необхідною інформацією: керування службою резервування; керування обслуговуванням номерів; керування розрахунками з гостями; загальні питання управління готелем.

Розглядаючи готельне підприємство як сукупність функціональних відділів структура АСУ має наступний вигляд:

- база даних на сервері;
- модуль порт'є (модуль номерного фонду);
- модуль ресторану;
- адміністративний модуль;
- модуль бухгалтерії;
- додаткові функціональні модулі.

Компонент системи АСУ, що забезпечує службу резервування, дозволяє працівникам швидко отримувати запити на резервування, підтвердження на вже оформлену броню і завжди мати чітку картину розрахункової заповнюваності готелю на кожен день, збираючи воєдино інформацію про резервування, зроблене безпосередньо в офісі і по централізованій телефонній системі резервування.

Надлишок пропозиції над попитом у готельному бізнесі змусив адміністраторів з метою зниження цін і підвищення сервісу звернутися до інформаційних технологій. Комп'ютеризована система оформлення попередніх замовлень дозволила готелям підвищувати заповнюваність у будь-які дні. Використання програм допомагає службі резервування в більшій мірі враховувати особисті запити клієнтів, збільшуючи шанс на повторне відвідування готелю. Для максимізації доходу використовується технологія, відому як управління доходами. Вона дозволяє прогнозувати попит на будь-який період, що цікавить потенційного клієнта, визначати оптимальну ціну за номер.

Сьогодні в світі існують наступні **глобальні системи резервування** (*Global Distribution Systems – GDS*): *Amadeus, Galileo, Sabre i Worldspan*, яким належить більше ніж 90% ринку.

Для незалежних готелів існує кілька варіантів роботи з глобальними системами резервування:

- установити в себе термінали однієї або декількох систем бронювання й

почати працювати самостійно;

- укласти договір з компанією-посередником, що спеціалізується на наданні подібного роду послуг;

- укласти договір з великим туроператором, що вже має доступ до глобальних систем резервування.

Установка в готелі власних терміналів GDS є найбільш складним і дорогим розв'язком. Для його здійснення готелю необхідно укласти договори з системами резервування, прокласти лінії зв'язку, установити встаткування, навчити персонал тощо. Для того, щоб вкладені витрати виправдалися за доступний період, доцільно використовувати GDS для готельних ланцюгів.

Запитання для самоконтролю

1. Пояснить, наскільки змінився соціальний статус хазяїна готелю (ресторану) з часів Давнього Рима і як це пов'язано з еволюцією індустрії туризму.
2. Охарактеризуйте поняття «франчайзинг».
3. Назвіть провідні готельні ланцюги світу.
4. Назвіть основні системи класифікації засобів розміщення.
5. Перелічіть основні служби готелю.

ТЕМА 7. Ресторанний бізнес: розвиток, концепція, класифікація

7.1 Ринок ресторанних послуг

У процесі обслуговування туристів ресторанний бізнес відіграє особливо важливу роль, здобуваючи ряд специфічних рис, що дозволяє вважати цей бізнес складовою індустрії туризму.

Ресторанний бізнес створює умови для досягнення соціальних цілей розвитку туризму. Люди потребують не тільки в насиченні їжею, а й у спілкуванні один з одним. Ресторани – одне з небагатьох місць на землі, де працюють усі наші органи чуття, викликаючи загальне відчуття задоволення.

Успішність діяльності ресторану залежить від багатьох факторів, починаючи від формулювання загальної філософії ведення бізнесу й закінчуючи контролем за тим, як ця філософія реально втілюється в життя.

Філософія ресторанного бізнесу – формальний виклад ідей, які відображають сутність компанії й виконують завдання, спрямовані на створення бездоганного іміджу [24].

Офіційна місія – формальний виклад головних ідей, які керівництво намагається втілити в життя. Те, заради чого підприємство було створене і що робить його відмінним від інших.

Ринок ресторану становлять люди, які користуються його послугами. Перш ніж відкривати ресторан, його майбутній власник повинен провести аналіз ринку для визначення рівня попиту на той чи інший продукт у даній ринковій ніші.

Ніша – це специфічна частка певного ринку. Фізичні розміри ринку конкретного ресторану можна визначити, мислено описавши коло радіусом від 1 до 5 км, центр якого – даний ресторан. Площа, яка потрапляє в цю окружність – район обслуговування.

Один зі способів дізнатися потенційну життєздатність ресторану – розділити кількість ресторанів у аналізованому районі на чисельність планованого тут населення. В США на один ресторан припадає близько 500 чоловік.

Справедлива частка ринку – це середня кількість відвідувачів, яка буде обідати, за інших рівних умов у будь-якому з ресторанів (кількість потенційних відвідувачів ресторанів, поділена на кількість цих ресторанів).

Фактична частка ринку – кількість відвідувачів, яку отримає той чи інший ресторан.

У ресторанному бізнесі зосереджена значна частина матеріально-технічної бази туристської індустрії. Успішне функціонування ресторану залежить від таких факторів, як:

- 1) розташування ресторану;
- 2) якість будівництва;

- 3) рівень устаткування й оснащення;
- 4) ступінь комплексного обслуговування;
- 5) своєчасне й правильне обслуговування туристів;
- 6) особливості оформлення й відповідність розташуванню.

7.2 Вплив місцезнаходження на діяльність ресторану

Концепція ресторану повинна відповідати місцю, де він знаходиться, а місцезнаходження – його концепції. Гарне місце розташування обходиться дорого, тому адміністрація змушена або підвищувати ціни, або форсувати збут, щоб ціни за оренду і зміст не перевищували 5-8% від реалізації готових страв. Для того щоб концепція ресторанного бізнесу була успішною, вона повинна розроблятися з урахуванням його потенційних відвідувачів. Для цього можна використовувати наступні критерії:

- соціально-економічні (рівень доходу, освіта);
- географічні (традиції, звичаї конкретного регіону, внутрішня географія – «спальні» райони, райони з великою концентрацією офісних будівель, престижні житлові комплекси);
- демографічні (стать, вік, кількість членів сім'ї, діти);
- сезонність ринку в даному регіоні;
- рівень розвитку туризму;
- модні тенденції.

Найбільш перспективними місцями розташування з точки зору рестораторів є: одиничне розташування; скупчення ресторанів або ресторанний ряд; розташування в торговому центрі; центр міста; багатий приміський район.

7.3 Класифікація підприємств харчування

У ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація» [5] приведений різновид установ ресторанного господарства, що представлені в Міжнародному стандарті галузевої класифікації видів економічної діяльності (ISIC) ООН (код 5520).

Класифікацію підприємств харчування здійснюють за низкою критеріїв:

1. За характером торгово-виробничої діяльності виділяють:

– *ресторан* – підприємство харчування, яке надає гостям широкий асортимент страв, напоїв, кондитерських виробів, у тому числі фірмових і складного приготування. Високий рівень обслуговування в ресторанах забезпечується кваліфікованими кухарями, офіціантами, метрдотеля і поєднується з організацією відпочинку й розваг;

– *кафе* – підприємство харчування, яке надає гостям обмежений асортимент страв і напоїв, борошняних кондитерських виробів, кисломолочних продуктів у поєднанні з відпочинком і розвагами;

– *бар* – спеціалізоване підприємство харчування, що надає гостям різні напої, десерти, солодкі страви й закуски;

– *буфет* поєднує продаж зі споживанням на місці обмеженого асортименту холодних закусок, бутербродів, напоїв, булочних і кондитерських виробів, солодких страв нескладного приготування. Допускається відпустка упакованої продукції на винос, а також реалізація продовольчих товарів;

– *закусочна* виготовляє, реалізує й організовує споживання на місці різних страв і закусок нескладного приготування, бульйонів, холодних і гарячих напоїв, борошняних кондитерських виробів;

– *їдальня* як підприємство харчування часто зустрічається в структурі курортних готелів. Призначена для виготовлення, реалізації і організації споживання на місці різними шарами населення сніданків, обідів, вечерь, відпуску їх додому. Надає різні додаткові послуги.

2. За місце розташуванням розрізняють:

– *міські ресторани*, розташовані в межах міста і пропонують різноманітний асортимент страв, закусок, напоїв чи спеціалізуються в наданні обідів і (або) вечерь. Працюють у визначені години і мають численних клієнтів;

– *вокзальні ресторани*, розташовані на залізничних і аеровокзалах. Працюють цілодобово. Характерний обмежений набір страв, закусок, напоїв, невисокий рівень цін і відносно швидке обслуговування;

– *вагони-ресторани*, розташовані в поїздах далекого прямування, призначені для обслуговування пасажирів, що знаходяться в дорозі. В меню вагонів-ресторанів входять холодні закуски, перші й другі страви, гарячі напої, комплексні обіди, а також дорожні набори в пакетах, кондитерські вироби, фрукти, соки, мінеральні й фруктові води, що продають офіціанти в усіх вагонах поїзда;

– *ресторани на теплоходах*, призначені для обслуговування пасажирів і туристів на шляху прямування. В них надають сніданки, обіди й вечері. Обслуговування здійснюють офіціанти, але може застосовуватися й самообслуговування. На великих теплоходах може бути кілька ресторанів;

– *ресторани для автотуристів*, які не хочуть залишати автомобіль, розташовані біля шосе або великих автостоянок. З метою економії часу клієнтів обслуговують прямо в машині офіціанти, які під'їжджають до них на роликівих ковзанах. Такий вид ресторанів поширений в США.

3. За контингентом обслуговуваних клієнтів (гостей):

- загальнодоступні;
- пов'язані з обслуговуванням певного контингенту клієнтів.

4. За широтою асортименту продукції (спеціалізацією) пропонуваної продукції можна виділити дві великі категорії підприємств харчування: *повносервісні й спеціалізовані*. В залежності від асортименту реалізованих напоїв бари ділять на: винні, пивні, молочні, коктейль-бари та ін. Закусочні також поділяються на підприємства загального типу й спеціалізовані (шашлична, чебуречна, піцерія, млинцева, бульбяна, бульйонна і т.д.).

5. За місткістю: ресторани – 50-500 місць; кафе – 50-150 місць, їдальні – 50, 100, 200, 500 і більше місць і т.д.

6. За формами обслуговування підприємства харчування ділять на підприємства: 1) самообслуговування; 2) з частковим обслуговуванням офіціантами; 3) з повним обслуговуванням офіціантами; 4) з обслуговуванням буфетниками.

7. За часом функціонування: постійнодіючі; сезонні; працюючі в денний і вечірній час; працюючі в нічний час (нічні бари).

8. за рівнем обслуговування підприємства харчування поділяють на такі категорії: люкс; вища; перша; друга; третя [5].

7.4 Поняття «меню» в ресторанній діяльності

Меню – міжнародна назва списку блюд. Перше меню з'явилося в 1955 р. у Німеччині [11].

Меню повинне узгоджуватися з загальною концепцією ресторану. Тип меню залежить від профілю ресторану. *Основні типи меню:*

1. Меню *a la carte* (а ля карт) – вказує порціонні блюда з індивідуальною ціною на кожне.

2. Меню *table d'hote* (табл д'от) – пропонує вибір одного або більш варіантів кожної страви за фіксованими цінами.

3. Меню *du jour* (дю жур) – перераховує чергові страви.

4. *Туристське меню* – формується таким чином, щоб привернути увагу туристів, акцентуючи увагу на дешевизні й поживних якостях блюд.

5. *Каліфорнійське меню* – назване так тому, що в деяких каліфорнійських ресторанах можна замовити страву в будь-який час доби.

6. *Циклічне меню* – меню, яке повторюється через якийсь період.

Зазвичай меню включає: 6-8 холодних закусок, 2-4 типів супу, кілька салатів (як закусок, так і в якості гарніру до жаркого), від 8-16 видів основної страви (*entree*), від 4-6 видів десерту.

Складання меню вважається дуже складною справою, оскільки в ресторанному бізнесі необхідно враховувати наступні фактори: смаки й бажання відвідувачів; кваліфікацію кухарів; наявне обладнання й потужності; ціни й цінову стратегію (собівартість і прибутковість); поживну цінність страв; маржу; точність формулювань страв у меню; якісний аналіз меню; зовнішнє оформлення страв.

7.5 Умови харчування й методи обслуговування

При організації обслуговування в ресторанах (кафе) готельних комплексів зазвичай передбачені наступні умови харчування:

- 1) *повний пансіон* – триразове харчування (сніданок, обід, вечеря) – *full board* (FB);
- 2) *напівпансіон* – дворазове харчування (сніданок плюс обід або вечеря) – *half board* (HB);
- 3) *сніданок* – одноразове харчування – *bed and breakfast* (BB).

Особливі умови харчування створюють у готелях, які працюють у системі клубного відпочинку (крім триразового харчування, протягом всього дня пропонують великий вибір безкоштовних закусок, алкогольних та інших напоїв) – *all inclusive* (все включено у вартість).

У залежності від того, чи входить вартість харчування поряд з розміщенням у готельний тариф, розрізняють *основні системи обслуговування*:

- за *європейським планом* (*european plan, EP*) – готельний тариф, обумовлений на основі вартості розміщення без урахування харчування. В цьому випадку точний час прибуття клієнта в готель не є принциповим, тому що не потрібно додаткових витрат готелю;

- за *американським планом* (*american plan, AP*) – у готельний тариф входить вартість триразового харчування.

Також використовують *модифікований американський план* (*modified American plan, MAP*) і *континентальний план* (*continental plan, CP*), при яких туристи можуть вибрати номер у комплексі відповідно з дворазовим і одноразовим харчуванням (Додаток В).

Використання американського плану готельного обслуговування потребує врахування низки організаційних моментів. Так, у даному випадку надзвичайно важлива точна фіксація часу приїзду і від'їзду клієнтів, тому що від цього залежить здійснення розрахунків. З цією ж метою на реєстраційних картках і готельних рахунках крім часу прибуття і відбуття проставляють спеціальні «**коди харчування**»:

- код «В» – прибуття в готель до сніданку. Відповідно в день прибуття він встиг отримати повне триразове харчування;
- «L» – прибуття до ланчу, дворазове харчування;
- «D» – тільки за вечерю;
- «R» – у день приїзду тільки номер без харчування;
- «SL» (*sleep* – ночівля) – клієнт прибув пізно ввечері (по суті рівносильний коду «R»).

Подібного роду інформацію, що міститься в кодах, враховують при остаточному розрахунку. Аналогічні коди використовують і при реєстрації часу від'їзду: «В» – відбув після сніданку, «L» – після обіду, «D» – після вечері, спеціальний код «ВВ» – відбув до сніданку, тобто в день від'їзду харчування не отримував.

У всіх готелях особливу увагу приділяють сервісу сніданків. Розрізняють такі **види сніданків**:

1. Континентальний сніданок (*continental breakfast*) – сніданок, прийнятий на європейському континенті. В даний час не є єдиним видом сніданку, що використовують у готелях різних країн. Включає: каву, чай або гарячий шоколад, цукор, вершки (молоко), лимон, два види повидла, джему або мед, вибір хлібобулочних виробів, масло. У неділю доповнюють холодним яйцем. У багатьох країнах Європи континентальний сніданок входить до ціни розміщення в готелі.

2. Розширений сніданок (сніданок континентальний плюс – *continental plus breakfast*) отримав розповсюдження в Європі з середини 1960-х років. На додаток до континентального сніданку гостям пропонують: соки (апельсиновий, грейпфрутовий, томатний), блюдо з нарізаною шинкою, сиром і ковбасою, страви з яєць, йогурти, сир, сухі пластівці. Під час сніданку найчастіше організований буфетний сервіс або офіціант приносить блюдо з м'ясною нарізкою, розкладає по тарілках і залишає страви на столі. Страви з яєць готують за індивідуальними замовленнями.

3. Англійський сніданок. У класичному варіанті англійський сніданок починається з ранкового чаю або кави (можливо гарячого шоколаду), принесеного в номер, також включає цукор, булочні вироби, тости, масло, джем, мед, варення. Цей так званий «*short breakfast*» (короткий сніданок) можуть доповнювати стравами з яєць (яєчною з шинкою або беконом, яйцями, смаженими на хлібі, омлетом з шинкою або печерицями та ін.), рибними стравами, стравами зі злакових (вівсяною кашею, або супом на молоці або на воді з цукром або сіллю). В даному випадку він називається *повним англійським сніданком (full english breakfast)*. Англійський сніданок сервірують таким же чином, як і розширений. Якщо гість замість страв з яєць замовляє рибне блюдо або вівсяну кашу, то додатково подають прилад для риби або столову ложку.

4. Американський сніданок. При американському сніданку додатково пропонують: звичайну питну воду з кубиками льоду, фруктові соки, свіжі фрукти (грейпфрут, кавун, ягоди з молоком або вершками), або компот з фруктів (слив, персиків), страви зі злакових (кукурудзяні, рисові пластівці), невелика порція м'яса, пиріг і ін.

5. Сніданок з шампанським. Час надання цього сніданку – з 10.00 до 11.30. Передбачені кава, чай, алкогольні напої (шампанське, вино), невеликі холодні закуски й гарячі страви, супи, салати, десерти. Форма пропозиції – буфет. Сніданок з шампанським подають, як правило, з офіційного приводу.

6. Пізній сніданок. Час надання – 10.00-14.00. Використовують складові елементи, що входять як до сніданку, так і до обід: гарячі й холодні напої, булочки, масло, джем, ковбаса, сир, супи, гарячі м'ясні страви, десерти. Форма подання – буфет. Представляє альтернативу сніданку й обіду.

При організації сніданків, обідів і вечерь використовують різні **методи обслуговування:**

— «*a-la карт*» (*a la carte*), коли гості з карти-меню страв і напоїв вибирають те, що їм подобається найбільше. Замовлення передають на кухню і відразу ж починається приготування й сервіровка замовлених страв і напоїв. При такому обслуговуванні гість має можливість отримати від офіціанта пораду, а офіціант

зі свого боку, активно бере участь у виборі страв і напоїв;

– «*a part*» (*a part*), коли гостей, попередньо зробивших замовлення, обслуговують у встановлений проміжок часу. Характерний для будинків відпочинку й курортних готелів;

– «*табльдом*» (*table d'hote*) – метод обслуговування, при якому всіх гостей обслуговують одночасно за одним меню. Обслуговування починається тоді, коли всі гості зберуться за столом. Часто використовують у пансіонатах, будинках відпочинку та інших засобах розміщення, де виробничі потужності й можливості кухні обмежені;

– *шведський стіл* або так званий «сморгосбурдет» (бутербродний стіл), – це фірмовий винахід, внесений шведами в кулінарну культуру Європи на початку ХІХ ст., – широкий вибір закусок і страв з вільним доступом. Це може бути й досить обмежений набір (джем, хліб, масло, 2-3 сорти ковбаси й сиру, один вид соку, чай, кава), і по-справжньому багатий стіл з багато чисельними стравами. Переваги методу: збільшує пропускну здатність ресторанного залу; прискорює процес обслуговування; вимагає меншої чисельності кваліфікованого персоналу і т.д.;

– *буфетне обслуговування* – метод обслуговування клієнтів спиртними напоями під музичний супровід. Більш детальну інформацію щодо типів ресторанного обслуговування надано в Додатку Г.

7.6 Види діяльності ресторанів: фронт-хаус і бек-хаус

Ресторанні види діяльності поділяють на ті, які виконують на очах у відвідувачів у так званому *фронт-хаусі* (частина ресторану, в якій здійснюють безпосереднє обслуговування клієнтів), і *бек-хаусі* (та частина ресторану, яку гості, як правило, не бачать). На рис. 7 показана проста організаційна схема, що дозволяє побачити різницю між вказаними видами діяльності [25]. У фронт-хаусі ресторану операції починаються зі створення й підтримання того, що називається зовнішньою привабливістю закладу. В більшості ресторанних мереж є спеціальні запитальники, якими користується кожен менеджер при

перевірці готовності ресторану до прийому гостей.

Крім привітання гостей одна з найважливіших функцій метрдотеля – розподіл відвідувачів за окремими залами ресторану, що гарантує більш рівномірне розсадження гостей, тому що в протилежному випадку одна з частин ресторану може бути заповнена набагато більше, ніж інші. Метрдотель веде книгу замовлень столиків, супроводжує гостей до столу, вручає їм меню і може дати пояснення з деяких страв, які є особливими в цьому закладі.

Можна запропонувати наступну послідовність обслуговування гостей за столом: 1) привітання гостей; 2) представлення себе й пропозиції напоїв; 3) пропозиція закусок; 4) прийняття замовлення; 5) перевірка правильності виконання замовлення; 6) інформування, чи не хочуть гості якогось іншого напою; 7) доставка підносу з десертом і пропозиція кави або інших напоїв, які п'ють після обіду.



Рис. 7 – Організаційна схема діяльності ресторану

Офіціанту надають певну кількість столиків. Підійшовши до гостей, офіціант представляється, пропонує наявні напої або спеціальні страви і запрошує гостей вибрати блюда з меню (надає *сугестивні рекомендації* при

прийомі замовлення). Часто, приймаючи замовлення у відвідувачів за своїми столиками, офіціант починає з певного столика і обходить інші за годинниковою стрілкою: за такою схемою йому легше запам'ятати, хто з відвідувачів що замовив. Коли замовлені страви готові, офіціант приносить їх до столу, потім він знаходиться біля столу кілька хвилин, щоб упевнитися, чи все в порядку і запитати, чи не потрібно принести ще якого-небудь напою.

7.7 Барний бізнес як складова індустрії гостинності (HoReCa)

Бари: поняття, класифікація, місце в індустрії гостинності. Основні напої, які реалізують бари (кавові напої; змішані напої (класифікація коктейлів); чаї).

Запитання для самоконтролю

1. Що мають на увазі під терміном «район обслуговування» стосовно до ресторанного бізнесу і чому для ресторану так важливо бути орієнтованим на конкретний ринок?
2. Назвіть основні системи обслуговування в залежності від того, чи входить вартість харчування з розміщенням у готельний тариф.
3. Поясніть значення поняття «коди харчування».
4. Назвіть основні методи обслуговування в ресторанах.
5. Поясніть призначення сугестивних рекомендацій при обслуговуванні.

ТЕМА 8. Нормативно-правові засади туристської діяльності

8.1 Туристські організації

Оскільки заняття туризмом часто пов'язане з перетином державного кордону, держава бере участь у прийнятті рішень, пов'язаних з цією галуззю бізнесу. Зокрема, уряд здійснює контроль за в'їздом іноземних туристів на територію своєї країни та їх виїздом з неї, контролює культурні й соціальні аспекти туризму, оскільки національні парки й скарбниці культурної спадщини

країни, що є об'єктом особливої уваги з боку туристів, знаходяться під його захистом. У той же час туризм справедливо вважається послом миру, оскільки сприяє розвитку ініціатив доброї волі та кращого взаєморозуміння в представників різних культур.

Міжнародні організації, які координують діяльність у сфері туризму

Розширення міжнародного туристського обміну зумовило потребу його міжнародно-правової регламентації і створення спеціалізованих міжнародних турорганізацій.

Міжнародне регулювання – міжнародна система впливу й комплекс заходів, спрямовані на ефективне керування певними видами міжнародної діяльності відповідно до визначених міжнародних принципів, норм і стандартів.

Міжнародні організації – об'єднання державних і національних організацій неурядового характеру, створених для досягнення загальних цілей в певній сфері людської діяльності (в сферах політики, економіки, соціального й культурного життя, туризму та ін.).

Міжнародні організації поділяються на ***міжурядові*** (членами, яких є тільки держави (Організація Об'єднаних націй, Економічна й Соціальна Рада ООН, Організація Об'єднаних націй з питань освіти, науки й культури, Міжнародна організація праці, Всесвітня організація охорони здоров'я, Міжнародний банк реконструкції і розвитку, Міжнародний валютний фонд, Міжнародна організація цивільної авіації, Міжнародна морська організація; Всесвітня метеорологічна організація, Продовольча й Сільськогосподарська організація Об'єднаних націй, Світова організація торгівлі й ін.) та ***неурядові*** (члени яких є організаціями неурядового характеру, національні об'єднання, спілки й асоціації).

Процес створення всесвітніх, континентальних і регіональних організацій, покликаних займатися регулюванням туризму й подорожей, почався в 20-ті роки XX ст. За цей період склалася ціла система міжнародних туристських організацій різного рівня й компетенції, яких нараховується понад

200, більше чверті з яких – активні її впливові в міжнародній індустрії туризму [22, с. 41-42].

Залежно від масштабів, сфери й спрямованості своєї діяльності ***турорганізації класифікують*** на:

1) *світові (міжнародні)*:

- *світові турорганізації загального характеру* (Всесвітня туристська організація; Всесвітня рада з подорожей і туризму; Міжнародна Асоціація світового туризму; Міжнародний турсоюз; Міжнародний туральянс; Всесвітня асоціація з питань дозвілля й відпочинку та ін.);

- *світові турорганізації галузевого характеру* (Міжнародна Асоціація повітряного транспорту; Міжнародна організація цивільної авіації; Міжнародна готельна й ресторанна асоціація;

- *регіональні турорганізації загального характеру* (Європейська комісія з туризму; Європейська туристська група; Бюро організацій – членів ЛІТ у Європейському союзі; Асоціація з розвитку й координації європейських туробмінів; Туристська асоціація країн Азії і Тихого океану; Туристська Асоціація країн Східної Азії; Асоціація туристської індустрії Америки; Конфедерація туристських організацій Латинської Америки; Карибська туристська організація; Арабський туристський союз; Панафриканська туристська організація; Африканська асоціація подорожей та ін.);

- *регіональні турорганізації галузевого характеру*: Міжамериканська готельна асоціація; Арабській готельний союз; Комітет готельної і ресторанної індустрії Європейської спілки; Асоціація азійських авіакомпаній; Асоціація європейських авіакомпаній та ін.;

- *спеціалізовані турорганізації* (Міжнародне бюро соціального туризму; Міжнародна Асоціація ділового туризму; Міжнародна Асоціація з конгресів і з'їздів; Міжнародне бюро з Молодіжного туризму й обміну; Асоціація спеціалістів з організації корпоративних поїздок);

- *особливі турорганізації* (Міжнародна федерація журналістів і письменників з питань туризму; Всесвітня Асоціація з професійної освіти в

туризмі; Міжнародна Асоціація гідів з супроводження; Міжнародна Асоціація наукових експертів з туризму) [22].

Найбільш впливовою з перелічених організацій є *Всесвітня туристська Організація* (World Tourism Organization). ВТО створена в результаті реорганізації Міжнародного союзу офіційних турорганізацій (1925 р.) 2 січня 1975 р. (цього дня набули чинності її статутні норми й правила). Штаб-квартира – Мадрид (Іспанія). ВТО займається розвитком стійкого й загальнодоступного туризму. Статут ВТО було прийнято 27 вересня 1975 р. і починаючи з 1980 р. цей день проголошений як **Всесвітній день туризму** (World Tourism Day). Мета свята – пропаганда туризму, висвітлення його внеску в економіку світового співтовариства, розвиток зв'язків між народами різних країн. В Україні День туризму відзначається з 1998 р. відповідно до Указу Президента України «Про встановлення Дня туризму України» № 1047/98. День туризму проводиться під спеціальним девізом, під яким проходять усі заходи ВТО й національних туристських організацій (наприклад, 2009 р. – «Туризм – торжество розмаїтості»). В 2003 р. ВТО здобула статус спеціалізованого агентства ООН і, таким чином, підтвердила свою провідну роль у сфері міжнародного туризму. 1 грудня 2005 р. у Дакарі (Сенегал) Генеральна Асамблея ВТО затвердила нову скорочену назву – «ЮНВТО» (UNWTO – United Nations). Україна вступила до ВТО в 1997 р. у вересні 1999 р. На 13-ій сесії Генеральної асамблеї ВТО, що проходила в м. Сантьяго (Чілі) Україну було обрано у виконавчу раду ВТО.

Державні органи регулювання туристської діяльності в Україні

Вітчизняна туристська галузь відіграє надзвичайно важливу роль у соціально-економічному житті країни, зміцнює її статус і збільшує зацікавленість держави в подальшому розвитку галузі. Прийнятий Верховною Радою України Закон «Про туризм» констатує: «Держава проголошує туризм одним з пріоритетних напрямів розвитку національної культури та економіки і створює сприятливі умови для туристської діяльності» [1].

Основні цілі державного регулювання в галузі туризму:

- забезпечення закріплених Конституцією України прав громадян на відпочинок, свободу пересування, відновлення і зміцнення здоров'я, на безпечне для життя й здоров'я довкілля, задоволення духовних потреб і інших прав;

- безпека туризму, захист прав і законних інтересів туристів, інших суб'єктів тур діяльності, а також їх об'єднань, прав й законних інтересів власників або користувачів земельних ділянок, будівель і споруд;

- збереження цілісності турресурсів України, а також їх раціональне використання, охорона культурної спадщини й довкілля, врахування державних і громадських інтересів при плануванні й забудові територій;

- створення сприятливих умов для розвитку індустрії туризму, підтримка пріоритетних напрямів турдіяльності.

Історично склалося так, що в Україні регулюванням туризму постійно займається цілий ряд державних установ: за Радянських часів – *Українська рада професійних спілок*, у складі якої діяла *Республіканська рада з туризму*, пізніше перейменована на *Українську республіканську раду з туризму й екскурсій*; *Державний комітет СРСР з іноземного туризму*; *Бюро міжнародного Молодіжного туризму «Супутник»*, *Міністерства освіти, культури, оборони* та ін., що мали підвідомчі туристські заклади.

Після проголошення Незалежності подібна структура управління туріндустрією в цілому збереглася, безумовно, маючи певні позитивні сторони. В умовах ринкових перетворень рекреаційна сфера вимагає для свого розвитку чималих інвестиційних ресурсів, капіталовкладення різних міністерств і відомств забезпечували значну частину її фінансування. Втім, усе очевиднішими ставали недоліки такої організації управління на макрорівні, пов'язані, насамперед, з ігноруванням системного підходу до його здійснення.

Відсутність протягом 1989-1993 рр. структур і важелів державного регулювання туризму призвела до руйнування важливих складових інфраструктурі галузі, погіршення балансу в'їзного і виїзного турпотоків, фактичного розпаду системи соціально орієнтованого внутрішнього туризму. В

цей період держава втратила майже 80% очікуваних валютних прибутків від обслуговування іноземних туристів. Першим кроком на шляху виправлення ситуації стало створення в серпні 1993 р. *Державного комітету України з туризму*, який почав діяти як вищий інституційний орган системи управління вітчизняною турсферою, безпосередньо підпорядкований КМУ, та його ліквідація згідно з Указом Президента України «Про перелік нормативних актів у структурі центральних органів виконавчої влади» від 15 грудня 1999 р. Утворення, що сформувалися після цього, задовольняють єдиний *Державний комітет молодіжної політики, спорту й туризму* на базі Державного комітету України в справах сім'ї та молоді, Державного комітету України з фізичної культури й спорту та Державного комітету України з туризму був реорганізований на *Державну турадміністрацію України*. основні завдання якої: координація діяльності міністерств, відомств й організацій, робота яких пов'язана з прийманням і обслуговуванням іноземних і вітчизняних туристів; визначення перспектив розвитку внутрішнього й міжнародного туризму, вимоги до його якісного й кількісного рівнів; формування та розміщення державних контрактів; збір галузевих статистичних даних; розробка деяких правових аспектів функціонування турсфери тощо. Поза її компетенцією залишились питання інвестицій, кредитів, бюджетного фінансування проектів. Позбавлена вона й можливості скасовувати рішення непідвідомчої їй туристської структури, що суперечить державній політиці.

16 грудня 2002 р. була створена *Всеукраїнська координаційна Рада керівників туристських і суміжних об'єднань* як координаційний і представницький орган громадських організацій в Україні. Координаційна Рада уповноважена відстоювати й брати активну участь у визначенні основних пріоритетів державної політики в галузі туризму, а також у вирішенні питань розбудови туристській галузі відповідно до Указу Президента України «Про підтримку розвитку туризму в Україні» № 127/201, від 2 березня 2001 року.

Логічною спробою подолання розосередженості регулюючого впливу держави на функціонування туристської галузі стало створення позавідомчої

Національної ради з туризму. На неї додатково покладені завдання розгляду пропозицій щодо перспектив і напрямів розвитку всіх видів турдіяльності, запровадження системи з правління й розробки заходів; із захисту інтересів держави в цій галузі. Однак обсяг реальних повноважень, якими наділений цей колегіальний орган, досить обмежений і не відповідає його місцю в загальногалузевій управлінській ієрархії. В 2006 р. відбулися зміни в системі керування туризмом в Україні. Функція керування туризмом була передана *Міністерству культури й туризму*. В цьому міністерстві було створено структурний підрозділ – *Державну службу туризму й курортів*, яка безпосередньо займається керуванням туристської діяльності в Україні. Закон України «Про туризм» констатує, що центральним органом державної виконавчої влади в галузі туризму є *Державний комітет України з туризму*, повноваження якого визначаються цим законом і положеннями, що затверджує Кабінет Міністрів України. Але в зв'язку з неодноразовою реорганізацією структурних підрозділів уряду Державний комітет України з туризму було реформовано, спочатку в Державний комітет молодіжної політики, спорту й туризму шляхом об'єднання з іншими комітетами. В 2002 р. створено Державну туристську адміністрацію України, а в 2006 р. – Державну службу туризму й курортів, яка є правонаступником вищевказаних формувань. Вона реалізує державну політику в галузі туризму і несе відповідальність за подальший його розвиток. Безпосередньо організацією турдіяльності в Україні займається *Державна служба туризму й курортів* (рис. 8), діяльність якої визначена Положенням про відповідну службу. Держтуризмкурортів – урядовий орган державного управління, який діє в складі МКТ і йому підпорядковується; в своїй діяльності керується Конституцією і законами України, актами Президента України й Кабінету Міністрів України, цим Положенням і наказами МКТ. Узагальнена схема керування турдіяльністю в Україні представлена на рис. 9.



Рис. 8 – Структура Державної служби туризму й курортів України

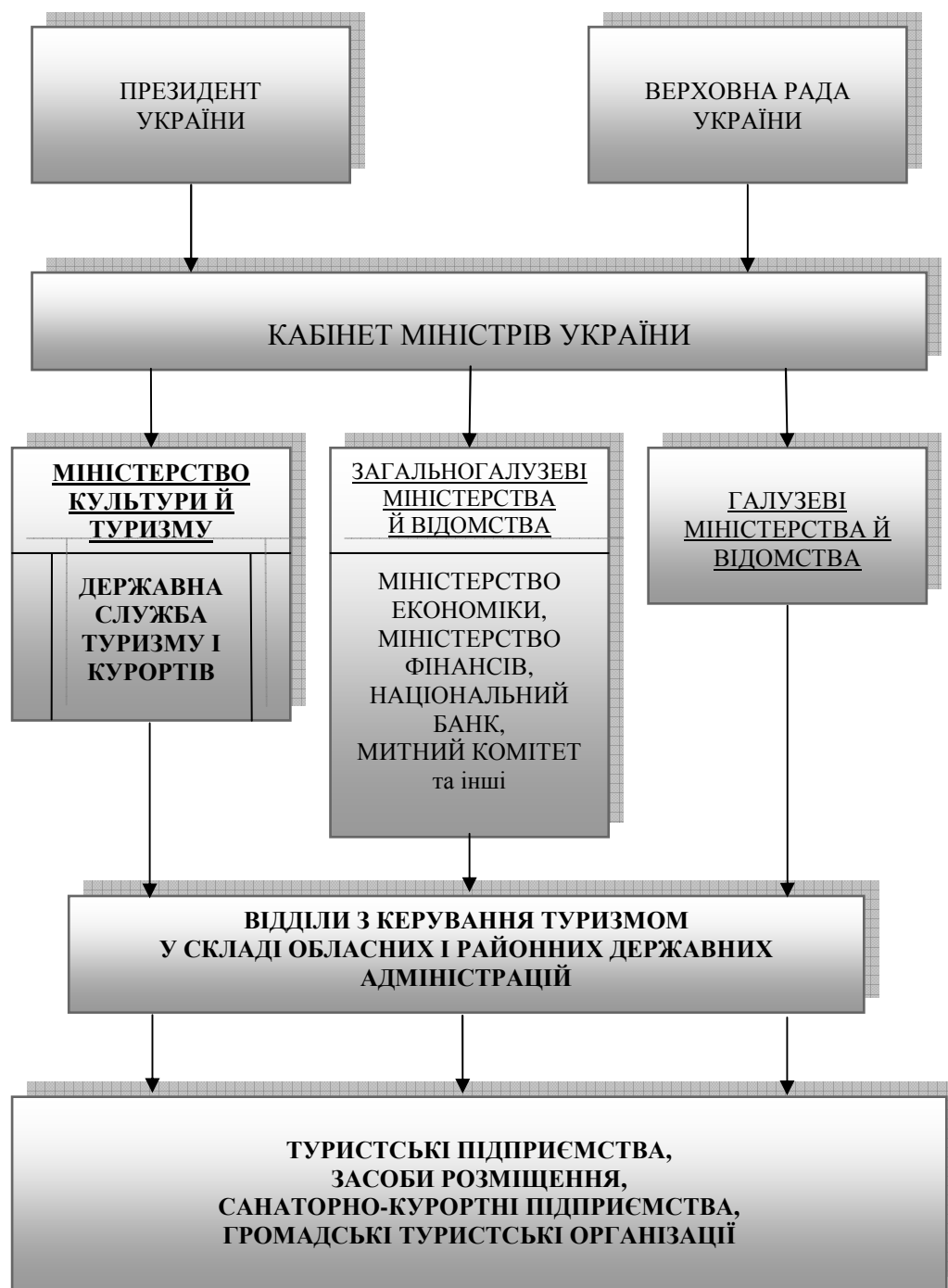


Рис. 9 – Схема керування туристською діяльністю в Україні

Світова криза, наслідки якої торкнулися Україну набагато більше за країн-сусідів, довела факт щодо вичерпаності потенціалу багатьох секторів національної економіки. Країні необхідні нові точки економічного зростання – основа наповнення бюджету та створення робочих місць. Саме туризм є одним з секторів економіки, потенціал якого реалізований не в повній мірі. Туріндустрія охоплює біля третини світової торгівлі послугами. В багатьох

країнах туризм складає значну частку ВВП (у Хорватії – 17%, в Україні – 1,6% - (9% – у всі пов’язані сектори). Відповідно до рейтингу Міжнародної ради з туризму Україна перебуває на 25-му місці. Проте має значний туристський потенціал завдяки унікальному географічному розташуванню і наявності різноманітних туристських зон: від лижних курортів Карпат до чорноморських пляжів з популярним музичним фестивалем «KaZантип». Щорічно близько 20 млн. іноземців відвідують Україну. (Більше 80% їдуть до Києва, Криму й Одеси). При цьому їх середні витрати становлять \$200 на людину, що удвічі менше, ніж у Росії і втричі менше, ніж у Польщі. Обсяг офіційно наданих в Україні туристських послуг у 2009 р. склав 9,4 млрд. грн. Платежі до держбюджету – 196 млн. грн., або 0,11% від усіх податкових надходжень [28].

Розвиток туріндустрії стимулює зростання суміжних галузей: будівництво, роздрібну торгівлю тощо. Приплив туристів підвищує попит на послуги з високою доданою вартістю, сприяє розвитку малого й середнього бізнесу. Достатніми умовами для цього на початковому етапі можуть стати ефективні стратегії з просування туроб’єктів, менеджмент на місцях і підготовка до «Євро-2012», як вирішення проблеми з транспортною і туристською інфраструктурою у великих містах країни. Це, в свою чергу, забезпечить можливість просування туристського бренду України в світі. Статистика свідчить про наближення етапу насичення на ринку у світі за рахунок зниження попиту й турпослуги.

В Україні зростання пропозиції в сфері туризму призводить до жорсткої конкуренції.

8.2 Основні інструменти регулювання міжнародної готельно-ресторанної та туристської діяльності

Регламентацію туристської діяльності здійснюють з боку спеціалізованих міжнародних туристських організацій і державних органів.

Інструментами регулювання міжнародної турдіяльності виступають правові акти й офіційні документи, спрямовані на встановлення певного

порядку, норм, правил, принципів і підходів у здійсненні тур діяльності. Вони слугують цілями інформації, орієнтації, просування й реалізації на практиці заявлених і проголошених ідей, принципів, концепцій і стратегій. До таких інструментів належать міжнародні декларації, конвенції, резолюції, угоди, протоколи, рекомендації, прийняті на міжнародних конференціях і форумах.

Міжнародні декларації – офіційні заяви міжнародних організацій учасників чи міжнародних конференцій, що проголошують основні принципи політики або програмні положення діяльності організацій в будь-якій конкретній сфері міжнародних відносин.

Міжнародні конвенції – один з видів договорів, який встановлює взаємні права й обов'язки держав у певній галузі людської діяльності.

Основні інструменти регулювання міжнародної турдіяльності:
Всесвітня декларація з прав людини (1948 р.); Міжнародний пакт з економічних, соціальних і культурних прав (1966р.); Варшавська конвенція для уніфікації деяких правил, що стосуються міжнародних повітряних перевезень (1929 р.); Чиказька конвенція з міжнародної цивільної авіації (1944 р.), а також Токійська, Гаазька, Монреальська конвенції з того самого питання; Конвенція з митного забезпечення туризму (1954 р.); Будапештська конвенція зі спрощення туристичних подорожей (1976 р.); Конвенція з захисту світової, культурної і природної спадщини (1972 р.); Манільська декларація зі світового туризму (1980 р.); Софійська резолюція VI сесії Генеральної асамблеї ВТО, що прийняла Хартію туризму, Кодекс туриста (1985 р.); Конвенція з прав дитини (1990 р.); Буенос-Айреська резолюція IX сесії Генеральної асамблеї ВТО з забезпечення туризму й безпеки туристів (1991 р.); Туристична декларація Світового туристичного форуму в Осаці і Всесвітньої конференції міністрів з туризму (1994 р.); Генеральна угода з торгівлі послугами (1994 р.); Каїрська резолюція XI сесії Генеральної асамблеї ВТО щодо запобігання організованому секс-туризму (1995 р.); Стокгольмська декларація проти комерційної сексуальної експлуатації дітей (1996 р.); Манільська декларація з соціального впливу туризму (1997 р.); Всесвітній кодекс етики в туризмі (1999 р.).

Основними заходами щодо координації і регулювання турдіяльності є конференції, асамблеї, зустрічі, форуми, конгреси, семінари, що проводять міжнародні організації [22].

Практика й процедури регулювання міжнародною туристською діяльністю реалізуються в приєднанні держав до міжнародних конвенцій, декларацій і договорів з питань міжнародного туризму; участі їх у міжнародних туристських програмах і проектах; укладанні міжурядових угод про співпрацю, а також у додержанні основних положень і принципів міжнародних документів при формуванні національних концепцій розвитку туризму й розробці національного туристського законодавства.

8.3 Міжнародні нормативно-правові акти, що регулюють турдіяльність

Основи міжнародно-правового регулювання системи туризму й міжнародних подорожей формулюються низкою міжнародних договорів, конвенцій і декларацій міжнародних організацій.

До міжнародних актів, що безпосередньо регулюють турдіяльність відносяться: «Загальна резолюція з розвитку туризму», прийнята в 1963 р. на конференції ООН з міжнародного туризму й подорожам (Рим); «Манільська декларація по світовому туризму», прийнята в 1980 р. Всесвітньою конференцією з туризму (Філіппіни); «Документи Акапулько», прийняті в 1982 р. на Всесвітній нараді з туризму при ВТО (Мексика); «Хартія туризму» і її складова частина «Кодекс туриста», прийняті у 1985 р. на сесії Генеральної асамблеї ВТО (Софія); «Гаазька декларація з туризму», прийнята в 1989 р. на міжнародній конференції з туризму, що проводилася ВТО і Міжпарламентським союзом, є розвитком «Хартії туризму»; «Резолюція міжнародної конференції зі статистики подорожей і туризму», прийнята в 1991 р. ВТО й Урядом Канади.

8.4. Державні нормативно-правові акти, що регулюють готельно-ресторанну й туристську діяльність в Україні

До основних нормативно-правових актів, що регулюють туристську й готельно-ресторанну діяльність в Україні відносяться: Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про туризм» від 18 листопада 2003 року № 1282 – IV [2]; ДСТУ 4268:2003 Національний стандарт України «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги» [7]; ДСТУ 4269:2003 Національний стандарт України «Послуги туристичні. Класифікація готелів» [8]; ДСТУ 4527: 2006. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення [4]; ДСТУ 3862-99. Ресторанне господарство. Терміни та визначення [8]; Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 року № 19 [9]; Правила роботи підприємств громадського харчування [10] та ін.

Запитання для самоконтролю

1. Що відносять до інструментів регулювання міжнародної турдіяльності?
2. Назвіть основні нормативно-правові документи, що регулюють туристську діяльність на міжнародному рівні.
3. Назвіть основні нормативно-правові документи, що регулюють туристську діяльність в Україні.

ТЕМА 9. Кар'єрний ріст у готельно-ресторанному бізнесі

9.1 Загальна характеристика сучасного менеджера в готельно-ресторанному бізнесі: професійно-кваліфікаційні вимоги й організаторські якості

Керівником, безумовно, повинна бути розумна, культурна людина, яка добре знає свою справу. Менеджер готелю повинен знати, що може принести прибуток готелю, але при цьому піклуватися не тільки про свій дохід, але й про

високу якість послуг, надаваних клієнтам. Основний обов'язок керівника – керування персоналом і прийняття управлінських рішень. Менеджер повинен мотивувати персонал до активного співробітництва з ним. У кожному готелі менеджери грають свою, особливу роль, проте існують основні завдання, які виконують усі без винятку менеджери, - це підготовка, прийняття й реалізація управлінських рішень. Менеджер повинен відповідати за прийняті їм рішення. Прийом правильного рішення передбачає детальний збір і подальшу обробку інформації про розвиток системи керування готельним комплексом. Чим більшою інформацією володіє керівник, тим ефективніше буде його діяльність. Гарний менеджер повинен уміти доносити своє бачення проблеми до людей, мотивувати, не просто управляти людьми, а управляти разом з людьми. Від менеджера залежать настрої колективу та вчинки його підлеглих.

Керівник не має права: 1) виглядати втомлено; 2) втрачати бажання працювати; 3) своєю поведінкою ставити репутацію готелю під сумнів; 4) вибирати фаворитів; 5) допускати дружні відносини з підлеглими; 6) не виконувати обіцянок; 7) забувати про плани або зустрічі.

Обов'язкові вимоги, висунуті до керівника:

1) професійна компетентність (керівник повинен бути прикладом для наслідування й уміти робити все те, що вимагає від працівників);

2) соціальна компетентність (керівник повинен мати знання в області управлінської психології), яка включає: 1) педагогічні навички; 2) чутливість до особистих проблем співробітників; 3) здатність до комунікації; 4) нестандартне мислення; 5) рішучість і наполегливість у досягненні мети; 6) ініціативність; 7) уміння виконувати обов'язки й обіцянки; 8) ерудованість; 9) твердість характеру; 10) чесність; 11) тактовність; 12) акуратність; 13) уміння притягувати до себе; 14) почуття гумору й гарне здоров'я [24].

Концептуальна компетентність – здатність керівника бачити проблему й уміння вирішувати її. Менеджер повинен уміти відрізняти значиме від несуттєвого, вміти аналізувати. Керівник повинен дотримувати норм ділової етики (не використовувати недозволених прийомів у конкурентній боротьбі),

уміло використовувати інформацію, час і людей.

У діяльності керівника існує ряд обмежень. Так, керівник ніколи не стане успішним, якщо він: 1) не вміє боротися з конфліктами й стресами; 2) не вміє ефективно використовувати свій час, енергію й навички; 3) не вміє управляти іншими людьми. Менеджер повинен бути цілеспрямованим. Керівник постійно повинен підвищувати свій загальний рівень, тільки тоді він зможе одержати суспільне визнання. Саморозвиток містить у собі не просто вивчення матеріалу, але й наступне застосування його на практиці. Менеджер не повинен залишати невирішені проблеми на завтра, він повинен оперативно усувати їх. Робота менеджера пов'язана з певною невизначеністю і тому вимагає від нього творчих умінь. Керівник повинен уміти експериментувати й використовувати у своїй діяльності новаторські ідеї. Підвищуючи рівень своєї освіти, керівник повинен підвищувати й компетентність своїх підлеглих, бути для них учителем.

Готельний бізнес знаходиться в тісному взаємозв'язку з людським фактором, тобто ґрунтується безпосередньо на відносинах із клієнтами й персоналом. Менеджер – це фахівець, який має високий потенціал управлінської діяльності, реалізований в різних видах робіт і системи управління – керівник, консультант, аналітик, проектувальник, дослідник, комерційний діяч.

Менеджер – це тип особистості, яка визначається спеціальною підготовкою, умовами роботи (ринкова економіка), особливостями системи управління й індивідуальними якостями людини.

Модель фахівця «менеджер» можна представити в наступних параметрах:

1. *Мислення*, якому притаманні гнучкість, сприйнятливність нового, індивідуальність, творчий підхід, аналітичність, здатність оцінювати явища не тільки з кількісної, але і з якісної сторони.

2. *Структура знань*, що дозволяє вільно орієнтуватися в різноманітних соціально-економічних і організаційно-технологічних проблемах, об'єктивно оцінювати ситуації. Особливе значення для менеджера мають економічні знання. Менеджер – це людина економічної ініціативи.

3. *Організаторські здібності*, які проявляються в навичках розподілити обов'язки з урахуванням усіх факторів (виробничих і людських) спільної роботи, забезпечити необхідні умови роботи, визначити реальні терміни її виконання, узгодити роботу людей, об'єднавши їх спільною метою.

4. *Комунікабельність* – здатність вільного спілкування, адаптації до певної соціально-психологічної обстановки, вміння зрозуміти людину, мотиви її поведінки й інтереси.

5. *Підприємливість, соціальна й ділова активність* – якості, які проявляються і розвиваються в процесі освіти, трансформуючись у професійні навички.

Крім того, до основних якостей, властивим менеджеру в індустрії гостинності можна віднести наступні: впевненість у собі; високий рівень відповідальності; здатність мислити стратегічно; орієнтація на майбутнє; політична прозорливість; рішучість; витривалість; ініціативність; цілісність характеру; здоровий глузд; почуття справедливості; вірність; тактовність; позитивний настрій і ін. З кожним днем пред'являються все нові вимоги до якостей менеджера. Менеджер повинен реагувати на потреби ринку й забезпечувати отримання організацією прибутків, проявляти інноваційний підхід і прагнути до максимальної ефективності діяльності організації.

9.2 Тенденції кар'єрного росту в готельно-ресторанному бізнесі

На розвиток індустрії гостинності впливають доходи населення, які в останні роки стабільно зростають. У цілому спостерігається збільшення потоків виїзного і внутрішнього туризму, стрімко розвивається культура харчування поза домом. Основна тенденція ресторанного бізнесу – зростання кількості мережевих і сімейних ресторанів, підприємств швидкого харчування, кав'ярень. В готельній індустрії відкривають нові й реконструюють старі готелі. В зв'язку з проведенням «Євро-2012» заплановане будівництво ще більшої кількості закладів розміщення. Це, в свою чергу, породжує необхідність забезпечення кадровими ресурсами. Відповідно до статистичних даних, створення одного

робочого місця в Україні в секторі туризму обходиться в десять разів дешевше, ніж у сфері товарного виробництва. В цілому туризм у країні забезпечує 1,3% зайнятості (до 9% – усі сектори) [28].

Найбільш затребуваний рівень, який до речі характеризується найбільшою плинністю, – лінійний персонал, що становить близько 80% штату. При цьому 30% від потреби готельних підприємств становить персонал служби харчування (офіціанти, бармени, кухарі й ін.). Далі йде служба номерного фонду (покоївки). Потім – служби прийому й розміщення, інженерно-технічна служба, служба безпеки, фінансова й т.д. До молодих фахівців пред'являють достатньо високі вимоги: профільна освіта, володіння іноземними мовами й наявність практичних навичок роботи. Професійна освіта змушена швидко реагувати на сформовану економічну ситуацію й попит на нові компетенції.

Робота в сфері гостинності – це насамперед практика, і лише потім освіта. Не дивлячись на запис у дипломі «менеджер», ніхто відразу не візьме випускника на керівну посаду, що зумовлено браком досвіду. Отже треба бути готовим починати кар'єру з нижчих позицій.

Кар'єра в туристській фірмі зазвичай починається з позиції менеджера з туризму, який консультує клієнтів щодо вибору туру. Кар'єрне зростання та зростання заробітної плати залежить як від особистісних якостей самого працівника, так і від внутрішньої організації компанії.

У *готельному бізнесі* кар'єру краще починати з 2-3 курсу навчання. Студентів беруть на позиції офіціанта, хостес або портьє з подальшим підвищенням до старшого зміни, асистента менеджера або менеджера ресторану (який веде звітність і контролює офіціантів). Пропрацювавши у фронт-офісі на одній із посад, яка потребує безпосередньої взаємодії з клієнтами, можна претендувати на позицію у відділах маркетингу, фінансів, управління персоналом.

У *ресторанному бізнесі* кар'єра починається зі стартової позиції офіціанта, на яку зазвичай приходять працювати студенти 1-2 курсів. За наявності диплому про закінчення факультету менеджменту можна

претендувати на менеджерську позицію. Далі – робота безпосередньо в ресторані. Через 2-3 роки людина може претендувати на високооплачувану посаду директора ресторану або ресторанного комплексу. Вона передбачає розуміння організації робочого процесу як у залі, так і в барі, на кухні, складських приміщеннях тощо. Існує певна техніка подання блюд, сервіровки столу, правила теплової обробки продуктів, технологія приготування їжі – все це є професійним надбанням кар'єрного зростання. Наступний щабель – територіальний менеджер. Щоб досягти цього рівня, знадобиться ще 2-3 роки успішного керування рестораном або комплексом. Проробивши кілька років територіальним керуючим (менеджером, відповідальним за 5-10 ресторанів однієї або декількох ресторанних концепцій на певній території), можна претендувати на позицію менеджера або навіть директора з операційної діяльності якогось бренду або концепції (залежить від досягнень) і т.д. Проте визначити конкретний проміжок часу, необхідний для серйозного підвищення достатньо важко. Кандидат повинен мати лідерські якості, придбати відмінні операційні знання й досвід, навчитися керувати колективом, швидко приймати коректні управлінські рішення, ефективно взаємодіяти з офісними службами, із зовнішніми (перевіряючими й контролюючими) організаціями.

Робота в готельно-ресторанному бізнесі – це перш за все робота з людьми, яка передбачає вміння вибудувати ефективну комунікацію з гостями, вміти вирішувати конфліктні ситуації на місці.

На практиці, якщо молодий співробітник має зазначені якості, йому знадобиться 1-3 роки на те, щоб зайняти серйозну менеджерську посаду. Кожен крок по кар'єрним сходам у ідеалі займає 3-4 роки, а щоб стати генеральним директором готельного комплексу необхідно проробити в галузі не менше 20 років, причому мінімум п'ять з них – на управлінських позиціях.

З метою формування певних уявлень щодо вимог, що постають перед людьми, які вирішили працювати у сфері послуг, у табл. 11 наведено витяг з посадових інструкцій працівників індустрії гостинності й туризму.

Таблиця 11 – Витяг з посадових інструкцій працівників індустрії гостинності й туризму

Найменування посади	Посадові обов'язки	Загальні вимоги	Особистісні якості	Зарплата, грн./міс.
Менеджер з продажів (туризм)	підготовка інформації про тури; консультування клієнтів; узгодження калькуляцій по індивідуальних турах; ведення документообігу; складання звітів з продажів	вища освіта або досвід роботи в туризмі від 1 року; знання однієї з європейських мов, законодавства у сфері турдіяльності; навички роботи з офісною технікою, комп'ютерна грамотність; навички ділового спілкування; орієнтація у сфері туризму	комунікабельність; цілеспрямованість	від 1500 грн. + відсоток від продажів
Керуючий рестораном	керівництво всіма ділянками підрозділів; аналіз ринку постачальників і взаємодія з ними; управління персоналом; вирішення адміністративно-організаційних питань; взаємодія з держорганами; бюджетування; контроль над веденням бухгалтерської документації; ведення звітності для вищого керівництва	вища освіта; досвід роботи від 5 років на близькій позиції; знання англійської мови; знання професійної області; законодавства	ініціативність; цілеспрямованість; відповідальність; дисциплінованість; вміння працювати в стресових ситуаціях	від 7000 грн. + премії, соцпакет
Менеджер ресторану / адміністратор	підготовка зали до роботи; контроль над роботою ресторану протягом дня; організація роботи персоналу і проведення навчання; врегулювання конфліктних ситуацій; проведення інвентаризації приладів та посуду	освіта не нижче середньої спеціалізованої; досвід роботи в ресторанах; комп'ютерна грамотність; управлінські навички	активність; ретельність; комунікабельність	від 3800 грн. + премії, соцпакет
Керуючий мережею ресторанів у окрузі	створення офісу «з нуля»; добір персоналу; оперативне управління діяльністю мережі ресторанів у окрузі; контроль над дотриманням стандартів якості й бюджету; забезпечення необхідної норми прибутку; участь у відкритті нових об'єктів; взаємодія з держорганами	вища освіта; досвід управління мережею ресторанів від 3 років; знання англійської мови	ініціативність; стресовитривалість; аналітичний склад розуму; цілеспрямованість	від 9000 грн. + премії, соцпакет, особистий автомобіль; компенсація оренди житла

Специфіка бізнесу в індустрії гостинності полягає в тому, що не розуміючи суті роботи своїх підлеглих, менеджер навряд чи зможе стати гідним керівником і грамотно вибудувати бізнес, якою б гарною не була його теоретична підготовка. Більше того, в багатьох компаніях серед обов'язкових вимог до кандидата – здатність у будь-який момент замінити свого підлеглого. Це зумовлено тим, що робота готелю – свого роду безперервне виробництво: 24 години, 365 днів на рік. У менеджерів робочий день ненормований і характеризується великою часткою розмовних контактів (безпосередньо і по телефону), значною нервовою напругою тощо.

Персонал у індустрії туризму й гостинності – фактор, що визначає характер індустрії гостинності, важлива складова частина кінцевого продукту. Тому якість обслуговування в організаціях готельного й туристського бізнесу залежить від майстерності й самосвідомості їх службовців. Проте важко дати повне й точне визначення гостинної поведінки – гостинність важко виміряти або включити до навчальної програми. Це, насамперед, якість обслуговування, а не рівень підготовки або досвід, якому вчать.

Ефективне управління людьми – одна з найважливіших функцій менеджменту підприємства гостинності – функція управління персоналом. Передові організації визнають необхідність постійного покращення фінансового стану персоналу, здійснення грамотних програм з його підбору і розвитку, виховання внутрішньо фірмового патріотизму. Світовий досвід показує, що успішно працюючі організації на ринку туристських послуг мають активно впроваджувати різні методики мотиваційних програм для персоналу з метою розвитку особистісних і професійних здібностей працівників, а також формування їх кар'єрного зростання (навчання, передача досвіду, тренінг, спостереження тощо). Головне, щоб цей процес тривав протягом усього активного періоду життя людини.

Запитання для самоконтролю

1. Надайте рекомендації майбутньому лідеру в індустрії гостинності.

ВИКОРИСТАНІ ДЖЕРЕЛА

1. Закон України „Про вищу освіту” №2984-III, зі змінами від 19 січня 2010р. [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: http://www.osvita.org.ua/pravo/law_05/.
2. Закон України „Про внесення змін до Закону України „Про туризм” від 18 листопада 2003 року № 1282 – IV [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <http://www.tourism.gov.ua/doc.aspx?id=209>.
3. Наказ Міністерства освіти України „Положення про організацію навчального процесу у вищих навчальних закладах” від 2 червня 1993 р. № 161. [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: http://www.osvita.org.ua/student/studying/pravo/1993nak_161.html.
4. ДСТУ 4527: 2006. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни й визначення [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <http://www.prohotel.tv/forum/index.php?autocom=downloads&showfile=439>.
5. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <http://3umf.com/doc/449/>.
6. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів [Електрон. ресурс]. – Режим доступу до стандарту: <http://www.ukr-hotels.com/files/File/4269-2003.pdf>.
7. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <http://www.kurort-service.com/uploads/assets/file/per.pdf>.
8. ДСТУ 3862-99. Ресторанне господарство. Терміни та визначення [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nau.kiev.ua/nau10/ukr/getcnt.php?uid=1022.260.0&nobreak>.
9. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 №19 та зареєстровані в Мін'юсті України 02.04.2004 за №413/9012 [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <http://lawua.info/jurdata/dir206/dk206012.htm>.
10. Правила роботи підприємств громадського харчування, затверджені наказом МЗЕЗ України від 03.07.95 р. №129 та зареєстровані в Мін'юсті України 20.07.95 р. за №230/766 [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: <http://www.kontrakty.com.ua/norma/1999/35/35temd1.htm>.
11. Асрейкова А. А., Матвеев П. Д., Ананич Т. П. Рестораны, кафе, клубы, бары / А. А. Асрейкова, П. Д. Матвеев, Т. П. Ананич. – Минск: Харвест, 2007. – С. 4.-7.
12. Болонський процес у фактах і документах/ [Степко М. Ф., Болюбаш Я. Я., Шинкарук В. Д., Грубінко В. В., Бабин І.І.]. – Київ - Тернопіль: Вид-во ТДПУ ім. В. Гнатюка, 2003. – 52 с.
13. Болонський процес. Хрестоматія. – Херсон: Видавництво ХДУ, 2005. – 276 с.

14. Вища освіта в Україні: Навч. посіб. / [В. Г. Кремень, С. М. Ніколаєнко, М. Ф. Степко і ін.]; за ред. В.Г. Кременя, С.М. Ніколаєнка. – К.: Знання, 2005. – 327 с.
15. Вища освіта України і Болонський процес: Навч. посіб. / [Степко М.Ф., Болюбаш Я.Я., Шинкарук В.Д., Грубіянко В.В., Бабин І.І.]; за ред. В.Г. Кременя. – Тернопіль: Навчальна книга – Богдан, 2004. – 384 с.
16. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристский бизнес / Ю.Ф. Волков. – Ростов н/Д: Феникс, 2003. – 352 с. – (Серия „Учебники, учебные пособия”).
17. Історія туризму: підруч. / В. В. Абрамов, М. В. Тонкошкур; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. – Х.: ХНАМГ, 2010. – 294 с.
18. Кабушкин Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учебное пособие / Н.И. Кабушкин, Г. А. Бондаренко. – [3-е изд., перер. и доп.]. – Минск: Новое знание, 2002. – 368 с.
19. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Навч. посібн. / К.: Центр учбової літератури, 2009. – 472 с.
20. Мунін Г. Б., Карягін Ю. О., Роглев Х. Й, Руденко С. І. Менеджмент готельно-ресторанного бізнесу. Навч. посібн. / Під заг. ред. М. М. Поплавського і О. О. Гаца. – К.: Кондор, 2008. – 460 с.
21. Нечаюк Л. І., Нечаюк Н. О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент: Навч. посібник / Л. І. Нечаюк, Н. О. Телеш. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 348 с.
22. Організація туризму: підручник /Л. М. Писаревський, С. О. Погасій, М. М., Поколодна, та ін.; за ред. І. М. Писаревського. – Х.: ХНАМГ, 2008. – 541 с.
23. Основні засади розвитку вищої освіти України в контексті Болонського процесу (документи і матеріали 2003-2004 рр.) / За ред. В. Г. Кременя. - Київ – Тернопіль: Вид-во ТДПУ, 2004. - 147 с.
24. Основы индустрии гостеприимства / Д. И. Елканова, Д. А. Осипов, В. В. Романов, Е. В. Сорокина. – М.: Дашков и Ко, 2009. – 248 с.
25. Уокер Дж. Р. Управление гостеприимством. / Джон Р. Уокер; пер. с англ. [В. Н. Егорова]. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. – 880 с. – (Серия «Зарубежный учебник»).
26. Законы гостеприимства или карьера в сфере туризма [Электрон. ресурс]. – Режим доступа: <http://www.jobway.ru/articles/?id=172>.
27. Свинцицька О. За чужим умом. Спецпроект «Образование» // WEEKLY.UA, 26.02-04.03.2010. – С. 22-27.
28. Туризм – пріоритетний сектор української економіки [Електрон. ресурс]. – Режим доступу: http://www.debaty.org.ua/topics/tourism_deb.html.

Найбільш поширені закордонні освітні програми в сфері гостинності

Програма освіти	Рівень	Строк навчання	Мова навчання	Стажування	Диплом, сертифікат	Вартість навчання	Додаткові відомості
1	2	3	4	5	6	7	8
<i>College of Tourism and Hotel Management (Кіпр)</i>							
Travel and Tourism Administration, Hotel Operation, Hospitality Management	BA, MBA	1-4 роки	Англійська	4 місяця в літню пору в готелях Кіпру, зарплата біля \$500 на місяць	Higher Diploma in Travel and Tourism Administration, in Hotel Operation, Diploma of Hospitality Management of Educational Institute of the American Hotel and Motel Association, BA in Hospitality Management	\$4000 на рік	Н/д
<i>Cornell University (США)</i>							
Management in Hospitality	Магістратура	2 роки	Англійська	Master of Management in Hospitality	Н/д	\$10000	Н/д
<i>Griffith College Dublin (Ірландія)</i>							
International Hospitality Management	BA	3 роки	Англійська	500 годин літньої практики між другим і третім роком навчання	Н/д	€5300-8000 на рік	70% теорії і 30% практики
<i>Hotel Institut Montreux (Швейцарія)</i>							
Керування готелем, керування в сфері гостинності, туризму, міжнародне керування готелем і АН&LA,	BA, BBA, MA	2-4 роки	Англійська	4-6 місяців у готелях і ресторанах Швейцарії, зарплата CHF 2000-2500 на місяць	Швейцарський диплом, вищий швейцарський диплом, американський ступінь BBA, диплом MA	Н/д	НІ має академічні зв'язки з американськими ВНЗ, у т.ч. з Northwood University

1	2	3	4	5	6	7	8
готельний менеджмент, Business&Hotel, Restaurant and Resort Management							
<i>International Hotel Management Institute Switzerland (Швейцарія)</i>							
International Hotel and Tourism Management, European Culinary Management, International Hospitality Management	BA, MBA, PGD	1-3,5 роки	Англійська	4-6 місяців у готелях і ресторанах Швейцарії, зарплата CHF 2000-2500 ⁶ на місяць	Certificate, Diploma, Higher Diploma in International Hotel and Tourism Management, Postgraduate Diploma in International Hospitality Management і ін.	CHF 18250-22 600	ІМІ має угоду з британським Manchester Metropolitan University про підготовку за програмою бакалаврату й видачі подвійного диплома
<i>International College of Hotel Management (Австралія)</i>							
Готельний менеджмент	BA	0,5-4 роки	Англійська	Кожний другий семестр, у готелях Австралії або за її межами (за бажанням слухача)	Диплом Швейцарської асоціації готелів, диплом бакалавра	AUD 13 600-19 300	Коледж співробітничав зі Швейцарською асоціацією готелів, випускники ІСНМ мають право працювати в австралійських готелях протягом 1,5 років після закінчення ВНЗ

⁶ За винятком роботодавцем плати за проживання, харчування, страхування й податки студент одержує біля CHF 1000 на місяць

Продовження додатку А

1	2	3	4	5	6	7	8
<i>Rennes International School of Business (Франція)</i>							
Marketing-Tourism, Marketing-Restauration; Sport, Leisure and Tourism Management	MSc, MBA	18 місяців	Англійська, французька	4 місяці	Н/д	€7300-9500	Має акредитацію британського Open University, що дозволяє студентам одержувати англофранцузькі дипломи
<i>Schiller International University (Великобританія)</i>							
Міжнародний готельний і туристський менеджмент	BA, MA, MBA	1-4 роки	Англійська	Організуються поїздки в комерційні, промислові й урядові центри регіону	Ступінь American Associate, бакалавра й магістра	\$7810-8150 за семестр	Можлива додаткова мовна підготовка, в університеті прийнята американська система освіти
<i>School of Hotel Management IHITI (Швейцарія)</i>							
Hotel Operation, Hotel Operations Management, міжнародне керування готелем і AH&LA, керування в сфері гостинності, туризмі	BA, PGD, MA (British Degree)	1-4 роки	Англійська	4-6 місяців у готелях і ресторанах Швейцарії, зарплата CHF 2000-2500 на місяць	Сертифікат, швейцарський диплом, вищий швейцарський диплом, диплом MA	Н/д	Входить до складу Swiss Education Group (SEG), можна одержати ступінь бакалавра за 1,5 рока (програма здійснюється разом з Bournemouth University, Великобританія)

Продовження додатку А

1	2	3	4	5	6	7	8
Swiss Hotel Management School (Швейцарія)							
Hospitality, Events, Travel&Tourism Management, Hotel Management, Hotel Operations Management, Entrepreneurship	HD/BA, MA, MBA, PhD, PGD	1-4 року	Англійська	Щорічно один семестр приділяється на стажування, зарплата CHF 2000-2500 на місяць	Swiss Diploma in Hotel Operational Management, Swiss Higher Diploma in Selected Major, American AN&LA Diploma in Hospitality Management, British BA (Hons) Degree/ MA in Selected Major	Від CHF 25 000	Зарахування два рази на рік (вересень і лютий), можлива додаткова мовна підготовка
University of Nottingham (Великобританія)							
Tourism and Travel Management	MBA, MSc	Вільний графік (e-learning)	Англійська	Н/д	U21 Global Executive Diploma of Business Administration, The University of Nottingham MSc in Tourism and Travel Management	Н/д	Н/д
William Blue International Hotel Management School (Австралія)							
Туризм і готельний менеджмент	BA	1-3 роки	Англійська	Практичні заняття протягом усього навчання на власній базі, весь 4-й семестр - практика в готелях (видається з/п)	Диплом бакалавра й ін.	AUD 12 000-	Входить до об'єднання Billy Blue Schools (також включає школу англ. мови й школу графічних мистецтв), диплом признається в 160 країнах

КЛАСИФІКАЦІЯ ЗАСОБІВ РОЗМІЩЕННЯ

Таблиця Б.1 – Типологія готелів

Тип готелю	Характеристика
1	2
Готель-люкс	за місткістю відноситься до малих або середніх підприємств. Розташований в центрі міста. Добре навчений персонал забезпечує високий рівень сервісу найбільш вимогливим клієнтам, які є учасниками конференцій, ділових зустрічей, бізнесмени. Характерна висока ціна номера, що включає всі можливі види обслуговування
Готель (середнього класу)	за місткістю більший за готель-люкс (400-2000 місць). Розташований в центрі міста або міській границі. Пропонує досить широкий набір послуг, ціни дорівнюють рівню регіону розташування. Розрахований на прийом бізнесменів, туристів-індивідуалів, учасників конгресів і т.д.
Готель-апартамент (апарт-готель)	за місткістю підприємство малих або середніх розмірів (до 400 місць). Характерний для великого міста. Квартирний тип номерів, використовуваних як тимчасове житло, найчастіше на базі самообслуговування, мають кухонне устаткування Ціна варіює залежно від строків розміщення. Обслуговує сімейних туристів і бізнесменів, комерсантів, які зупиняються на тривалий строк
Сюїт-готель	різновид апарт-готелів (без кухонь). Окремі підприємства пропонують послуги харчування (сніданки, обіди, вечері), включаючи або не включаючи їх до вартості проживання. В більшості надають номери, що складаються з вітальні, або так званої «спільної кімнати» й окремої спальні. Кількість і площа приміщень загального призначення скорочені до мінімуму; обмежений набір додаткових послуг. Клієнти – люди, які часто змінюють місце проживання, сімейні туристи, бізнесмени, ті, хто одержує задоволення від домашньої атмосфери, здатний по достоїнству оцінити затишок і самоту нестандартного житла
Готель економ-класу	підприємство малої або середньої місткості (до 150 і більше місць) Розташований поблизу магістралей; просте й швидке обслуговування, обмежений набір послуг. Споживачі – бізнесмени й індивідуальні туристи
Готель-курорт	підприємство зі значними розходженнями за місткістю, повний набір послуг, включає комплекс спеціального медичного обслуговування й дієтичного харчування. Розташований в курортній місцевості
Мотель	прості одноповерхові або двоповерхові споруди, розташовані поза міською забудовою, біля автомагістралей – малі або середні підприємства (до 400 місць). Середній рівень обслуговування при невеликій кількості персоналу. Клієнти – різні категорії туристів, але з акцентом на пізнавальний автотуризм. Залежно від тривалості зупинки клієнтів поділяють на транзитних (розташований вздовж шосейних доріг і головних магістралей) і кінцевих (по берегах рік, озер, біля гребель)
Приватний готель типу «нічліги й сніданок» (Bed and breakfast(B&B))	дешевий готельний продукт, працює цілодобово. Власники тут і проживають, і управляють процесом (обслуговування клієнтів, а також самі безпосередньо беруть участь у його здійсненні). Готелі малої місткості. Розташовані в приміській або сільській місцевості. Варіанти пропонованого сніданку різні. Громадські приміщення й додаткові послуги звичайно не надаються. Завдяки обмеженому набору послуг ціна за проживання нижча за готелі з повним обслуговуванням.

1	2
Готель-гарні	підприємство, що представляє клієнтам обмежену кількість послуг: розміщення й континентальний сніданок
Готель типу «кондомініум-таймшер»	в основі концепції лежить таймерний принцип організації відпочинку, що передбачає викуп на певний, заздалегідь зазначений період часу (в більшості випадків обмежений декількома тижнями в році) готельного номеру й прилеглої до нього території. Подібний тип готелів придбав особливу популярність у курортних районах (50-250 номерів, але зустрічаються готелі, що мають 4-5 номерів); повний набір послуг за цінами вище середніх. Можливе комплексне обслуговування за єдиною ціною. На сучасному етапі з'явилася можливість обміну часу й місця володіння між власниками (власник номеру-апартаменту таймер-готелю, що перебуває на морському узбережжі, може обміняти володіння цим номером на володіння номером у готелі, розташованому на гірськолижному курорті). При цьому обмін може здійснюватися зі збільшенням або зменшенням часу перебування. Компанії, що спеціалізуються на проведенні подібних обмінних операцій, - Resort Condominium International (RCI) і Interval International
Конгрес-готель	готелі, що обслуговують учасників великих форумів і конференцій. Є виставочні площі, приміщення для зустрічей. Пропонують повний набір бізнес-обслуговування: проведення телеконференцій, послуги секретаріату, переклад і т.д. Різноманітні підприємства харчування: ресторани самообслуговування, бари, кафе, кафетерії, фешенебельні ресторани
Пансіон	підприємство з обмеженим спектром послуг. На відміну від готелів-гарнізонів надають сніданки, обіди й вечері (повний пансіон). Однак послуги харчування можуть одержати тільки проживаючі клієнти
Гостиний двір	підприємство, що відрізняється від готелів спрощеним стандартом обслуговування, меншою місткістю, відсутністю ряду громадських приміщень для зустрічей й перебування гостей (холів, вестибюлів)
Ротель	пересувний готель, що представляє собою вагон з одно-двомісними відсіками, в яких розташовані спальні крісла. Є відсік для перевдягання, туалет, кухня, холодильник
Ботель	невеликий готель на воді, в якості якого використовують відповідним чином обладнане судно
Флотель	так званий «курорт на воді», в якості якого використовують морське судно. Флотелі виступають головними конкурентами великих готелів. Перевага – надають можливість переміщення морем (океаном). Можуть бути малими (20 кают-номерів) і великими (800 кают-номерів). Характерний широкий спектр додаткових послуг. Комфортабельні каюти оснащені всіма видами сучасних зручностей, включаючи телефонний зв'язок, супутникове телебачення. Є фітнес-центри, басейни, тренажерні зали, ресторани, бари, казино, магазини. Окремі судна надають приміщення для проведення конференцій, конгресів і інших заходів.
Флайтель	аероготель або «літаючий готель». Надзвичайно дорогий і нечисленний тип готелів, обладнаний посадковою площадкою й зв'язком з метеослужбами

Таблиця Б.2 – Альтернативна класифікація готелів

Абревіатура	Значення
<i>Superior Deluxe</i>	ексклюзивний і дорогий шикарний готель, часто у вигляді палацу (palace), що пропонує найвищий стандарт обслуговування, розміщення й зручностей. Елегантні й вишукані приміщення, престижне місце розташування самого готелю. Категорія кращих готелів у світі
<i>Deluxe</i>	готелі такого класу відрізняються від Superior Deluxe розміром і ціною. Можна рекомендувати навіть дуже вимогливим до сервісу клієнтам
<i>Moderate Deluxe</i>	схожий на попередній клас, але має менш шикарне зовнішнє оздоблення. Більш орієнтований на обслуговування ділових клієнтів
<i>Superior First Class</i>	Готель вищий за середній. Може бути винятково добре відреставрованим старим готелем, але частіше – це гарний сучасний готель, спеціально спроектований для першого класу. Кімнати й громадські місця обставлені зі смаком, дуже комфортабельні. Готель такого класу найчастіше рекомендують клієнтам вищих шарів середнього класу
<i>First Class</i>	комфортабельний готель зі стандартними номерами, розвагами й громадськими приміщеннями. Може мати цілий рівень або крило з люксами. Найчастіше, готель такого класу пропонують клієнтам середніх запитів і груповим турам
<i>Limited-Service First Class</i>	готелі, що пропонують якість First Class, але з обмеженнями в додаткових зручностях, послугах (наприклад, відсутність цілодобового румсервісу) й громадських місць. Часто проводять сніданки в маленькому, неформальному ресторанчику в готелі, а вечірні коктейлі – в холі. Повноцінне харчування (обід і вечерю) можуть не надавати взагалі. Такими готелями користуються для індивідуальних відряджень або при самоорганізованих індивідуальних поїздках
<i>Moderate First Class</i>	готелі First Class з комфортабельними, але простенькими номерами й громадськими приміщеннями. Може не бути деяких зручностей (наприклад, ресторану). Щонайкраще такі готелі підходять для клієнтів, які бажають заощадити
<i>Superior Tourist Class</i>	пансіон, але в дуже гарному стані, номери функціональні – всі необхідні зручності, скромно, але акуратно обставлені, хоча деякі можуть відповідати стандартам Першого Класу. Громадські приміщення маленькі. Можуть задовольнити запити самостійно подорожуючих туристів
<i>Tourist Class</i>	заклад пансіонного типу. Рекомендують для клієнтів зі скромними вимогами до комфорту й обслуговування
<i>Moderate Tourist Class</i>	малобюджетний пансіон. Мінімальні зручності в номерах
<i>Некласифіковані</i>	до цієї категорії відносять готелі, чисті й цілком прийнятні як для ощадливих туристів, так і для клієнтів середнього класу. Характерні для невеликих гірськолижних курортів

ЗАГАЛЬНОПРИЙНЯТІ СКОРОЧЕННЯ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

Таблиця В.1 – Типи харчування в готелях

Абревіатура	Еквівалент (англ.)	Значення
ВВ	<i>bed & breakfast</i>	у вартість проживання включений тільки сніданок (шведський стіл). Додаткове харчування – за окрему плату в ресторанах і барах готелю
НВ	<i>half board</i>	<i>напівпансіон</i> – у вартість проживання включені сніданок і вечеря (шведський стіл), безкоштовний чай, кава, вода на сніданок
НВ+	<i>half board +, extended half board</i>	<i>напівпансіон</i> – сніданок і вечеря (шведський стіл), а також алкогольні й безалкогольні напої місцевого виробництва протягом дня
FB	<i>full board</i>	повний пансіон – сніданок, обід і вечеря (шведський стіл)
FB+, EXTFB	<i>full board +, extended half board</i>	<i>повний пансіон</i> – сніданок, обід і вечеря (шведський стіл), а також напої (в ряді готелів пиво й вино) під час прийому їжі
ALL, AI	<i>all inclusive</i>	сніданок, обід і вечеря (шведський стіл). Протягом дня пропонують напої (місцевого виробництва (алкогольні й безалкогольні). Залежно від категорії готелю гостей порадують додатковим харчуванням (другий сніданок, полуденок, пізня вечеря, легкі закуски, бар бекю в барах готелю)
UAL, UAI	<i>ultra all inclusive</i>	сніданок, пізній сніданок, обід, полуденок і вечеря (шведський стіл). Широкий вибір солодощів, десертів, закусок, напоїв місцевого й імпортного виробництва, а також додаткове безкоштовне харчування в ресторанах з кухнею різних народів світу
HCAL, Imperial	<i>high class all inclusive</i>	все безкоштовно, крім магазинів, телефону, лікаря, перукарні, деяких водних видів спорту й підводного плавання

Таблиця В.2– Альтернативна класифікація

Абревіатура	Еквівалент	Значення
AP	<i>american plan</i>	<i>повний пансіон</i> – сніданок, обід і вечеря
BP	<i>bermuda plan</i>	у вартість проживання включений щільний сніданок по-американськи
CP	<i>continental plan</i>	у вартість проживання включений легкий сніданок
EP	<i>european plan</i>	без харчування
MAP	<i>modified american plan</i>	<i>напівпансіон</i> – сніданок і обід, іноді у вартість включають <i>British-style afternoon tea</i> – традиційне британське післяполуденне чаювання

Таблиця В.3– Варіанти розміщення в готелях

Абревіатура	Еквівалент	Значення
SGL	<i>single</i>	одномісне розміщення
DBL	<i>double</i>	двомісне розміщення
TRPL	<i>triple</i>	тримісне розміщення
ExB	<i>extra bed</i>	додаткове ліжко
Chld	<i>child</i>	вартість розміщення дитини до 12- ті років. Зазвичай вартість вказують для дитини в номері з двома дорослими DBL+Chld, але також може бути SGL+Chld, DBL+2Chld – два дорослих і дві дитини SGL+2Chld

Таблиця В.4 – Варіанти розміщення в готелях








Абревіатура	Еквівалент	Значення
CV	<i>city view</i>	номер з видом на місто
PV	<i>pool view</i>	номер з видом на басейн
GV	<i>garden view</i>	номер з видом на сад
OV	<i>ocean view</i>	номер з видом на океан
LV	<i>land view</i>	номер з видом на околиці
DV	<i>dune view</i>	номер з видом на дюни, піски
MV	<i>mountain view</i>	вид на гори
PV	<i>park view</i>	номер з видом на парк
SV,	<i>sea view</i>	номер з видом на море
SSV,	<i>side sea view</i>	номер з бічним видом на море
IV	<i>inside view</i>	вид на атриум або внутрішню частину готелю

Таблиця В.5 – Типи номерів готелів

Абревіатура	Еквівалент	Значення
1	2	3
STD	<i>standart</i>	стандартна кімната
Corner room	-	кутова кімната
Family room	-	сімейна кімната, більше стандартної
Studio	-	студія, однокімнатний номер більше стандартного з вбудованою кухнею
Executive	-	номер підвищеної комфортності
Junior suite	-	номер більшого розміру, ніж стандартний
Suite	-	кімната більшого розміру, ніж стандартна
Ex. suite	-	номер підвищеної комфортності, що складається з двох і більше кімнат: спальні (кілька спалень) і холу більших розмірів, ніж у Suite
Deluxe	-	фактично, suite, але з більш дорогим інтер'єром

1	2	3
Superior	-	кімната більшого розміру, ніж стандартна
Cottage	-	котедж
Duplex	-	двоповерховий номер
BDR, BDRM	<i>bedroom</i>	номер зі спальнею
BGL, BG, Villa, Village	<i>bungalow</i>	бунгало; будова, що розташована окремо від основного будинку
MB	<i>main building</i>	основний будинок
Balcony	-	номер з балконом
Cabana, Chale	-	прибудова до основного будинку
Category A	-	номер із двома кімнатами
Category B	-	сімейний номер (від 3-х осіб)
Category C	-	малий номер з двома кімнатами
Category D	-	номер з одною кімнатою
Category E	-	сімейний номер (тільки на 3-х осіб)
ROH	<i>run of the house</i>	розміщення на розсуд готелю

Таблиця В.6 – Категорії готелів

Категорійність		Значення
	1*	Телевізор і холодильник на поверсі. Не менше двох ванних на поверх, туалет не більше ніж на 5 кімнат. У номері вмивальник, дзеркало, радіоприймач, 2 рушника на кожного постояльця. Щоденне прибирання, зміна білизни кожні 5 днів, рушників – кожні 3 дня
	2*	на відміну від 1* зміна білизни кожні 3 дня. В структурі: ресторан або кафе, хімчистка, різні варіанти харчування
	3*	Починаючи з категорії 3* і вище в кожному номері обов'язково повинен бути присутнім туалет і ванна кімната, телевізор, холодильник і кондиціонер. Зміна рушників повинна відбуватися щодня. На території готелю повинна бути охоронювана автостоянка, перукарня, бізнес-центр, обмін валют і каса бронювання квитків на різні види транспорту. Персонал готелю повинен мати фірмовий одяг, диференційований по службах
	4*	схожий на 3*, плюс: телефон, фен, шампунь, гель для ванної в кожному номері. Двері підвищеної таємності. Щоденна зміна рушників (не менш 5-ти на кожного постояльця). Меню сніданку подають до номеру. На території готелю перебувають: салон краси, спортивно-оздоровчий центр, оренда автомобілів. На вході – освітлена вивіска готелю. В обов'язковому порядку на вході зустрічає швейцар
	5*	схожий на готелі 4*, але на більш якісному рівні, а також другий санвузол у номері, телефонний апарат у ванній кімнаті
	HV-1	готель клубної системи 1-ої категорії з розміщенням у котеджах. Приблизно відповідає 4*. Відрізняється великою озелененою територією, анімацією, але при цьому невеликими номерами
	HV-2	клубний готель 2-ої категорії, більш низької, ніж у HV-1

ТИПИ РЕСТОРАННОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ (СЕРВІСУ)

Тип ресторанного обслуговування (сервісу)	Характеристика	Переваги	Недоліки
1	2	3	4
Французький сервіс	<p>характерний для ресторанів високої кухні, де підкреслюється елегантність обслуговування. Найбільш вражаючий і дорогий сервіс у світі. Велике блюдо з розкладеною на ньому їжею демонструють гостям. При цьому враховують візуальне сприйняття людиною красиво сервірованої їжі, що викликає апетит. Підходячи з лівої сторони, офіціант накладає їжу з блюда в тарілки гостей. Існує й такий варіант французького сервісу, коли офіціант пропонує блюдо гостю, який обслуговує себе сам. Для французького сервісу необхідна бригада обслуговуючого персоналу, в складі якої повинні бути:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) менеджер ресторану – <i>метрдотель</i> (фр. <i>maitre d'hotel</i>); 2) <i>старший офіціант</i> (фр. <i>chef de rang</i>), відповідальний приблизно за 4 столика; зустрічає гостей, дає пояснення щодо меню й приймає замовлення, стежить за оперативністю обслуговування й особисто розкладає їжу по тарілках гостей, нарізає м'ясо й т.д.; 3) <i>помічник старшого офіціанта</i> (<i>demi chef de rang</i>) – приймає замовлення на напої, подає блюда; 4) <i>офіціант</i>, який подає воду (<i>commis de rang</i>), який також передає замовлення на кухню, привозить звідти візок з їжею, забирає зі столу посуд; 5) офіціант з вин – <i>сомельє</i> (<i>sommelier</i>) 	<p>постійний контакт з гостями; самостійне визначення гостем бажаної кількості їжі</p>	<p>висока трудомісткість</p>
Англійський сервіс (обслуговування з приставного столика)	<p>при цьому методі офіціант накладає їжу на тарілку гостя на приставному столику, потім подає її з правої сторони. Якщо потрібна добавка, офіціант використовує чисту тарілку, міняючи столовий прилад. Цей вид сервісу – трудомісткий, рекомендується тільки для обслуговування окремих столиків. Паралельно з терміном «англійський сервіс» вживають термін «<i>gueridon</i>». Продукти накладають на сервіровочне блюдо, що знаходиться на столику з колесами. Столик підвозять до столу, за яким сидить гість. Гість сам вибирає порцію, а офіціант починає оформляти блюдо в нього на очах</p>	<p>ідеальний контакт з гостями; воля рухів для обслуговуючого персоналу</p>	<p>- великі витрати часу</p>

Продовження табл. Г

1	2	3	4
<i>Американський сервіс</i>	їжу готують й розкладають на тарілки безпосередньо на кухні. Офіціанти разносять і розставляють тарілки гостям. Цей вид користується популярністю завдяки простоті й оперативності	низька трудомісткість; потребує невелику кількість персоналу	слабкий контакт з гостем; встановлена кількість їжі в порції
<i>Німецький сервіс</i>	їжу розкладають на велике блюдо й ставлять на стіл на доступній від гостя відстані, щоб він міг обслужити себе сам	гість сам визначає бажану кількість їжі, бере добавку; низька трудомісткість	використання великої кількості посуду через необхідність окремого сервірування кожного блюда
<i>Російський сервіс</i>	їжу приносять на сервіровочному блюді. Офіціант на очах у гостей розділяє її на порції, які гості самі перекладають у тарілки	самостійне визначення гостем бажаної кількості їжі	висока трудомісткість; при перекладанні їжі недосвідченими гостями порушується вигляд блюда

НАВЧАЛЬНЕ ВИДАННЯ

КРАВЕЦЬ Ольга Миколаївна

Конспект лекцій з курсу

«Університетська освіта»

(для студентів 1 курсу денної та 2 курсу заочної форм навчання напрямку
підготовки 6.140101 «Готельно-ресторанна справа»)

Відповідальний за випуск *І. М. Писаревський*

Редактор *З. М. Москаленко*

Комп'ютерне верстання *О. А. Балашова*

План 2010, поз. 156Л

Підп. до друку 29.10.2010 р.
Друк на ризографі
Тираж 50 пр.

Формат 60 x 84 1/16
Ум. друк. арк. 4,6
Зам. №

Видавець і виготовлювач:
Харківська національна академія міського господарства,
вул. Революції, 12, Харків, 61002
Електронна адреса: rectorat@ksame.kharkov.ua
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи:
ДК №4064 від 12.05.2011 р.